New Nouveau
Brunswick

Office of the Ombudsman

Bureau de l'ombudsman

Annual Report

Rapport annuel

1990

CNB 91058

91-07139/

1990 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

July 1991

Design Management:
Communications New Brunswick

Typesetting:
Queen's Printer for New Brunswick

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

ISBN 1-55048-441-9

ISSN 0550-628X

Printed in New Brunswick

Rapport annuel 1990

Publié par:
Bureau de l'ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Juillet 1991

Services de design:
Communications Nouveau-Brunswick

Photocomposition:
Imprimeur de la Reine pour le Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure:
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

ISBN 1-55048-441-9

ISSN 0550-628X

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Printed on recycled paper **Imprimé sur du papier recyclé**

Ombudsman

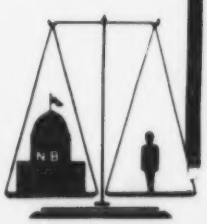
1990

Office of the Ombudsman

Bureau de l'ombudsman

24th Annual Report

24e Rapport annuel



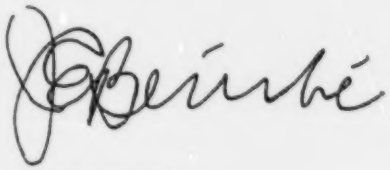
May 13, 1991

The Honourable Frank Branch
Speaker
The Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, NB

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Twenty-Fourth Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1990 to December 31, 1990.

Yours very truly



Joseph E. Bérubé
Ombudsman

le 13 mai 1991

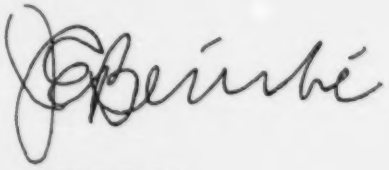
L'honorable Frank Branch
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le vingt-quatrième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1er janvier 1990 au 31 décembre 1990.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,



Joseph E. Bérubé

TABLE OF CONTENTS

	Page
Highlights - 1990 Reporting Year	7
Highlights - Complaint Summaries	9
Recommendations	10
Right to Information Act	12
Adoption Information	18
Official Languages Act	21
The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman	26
Towards A World Family: A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick	30
Statistics	33
Appendices	35
Complaint summaries	37
Statistical Tables	67
Ombudsman Act - Excerpt	75
Right to Information Act - Excerpt	81
Family Services Act - Excerpt	86
Archives Act - Excerpt	89

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Faits saillants de l'année 1990	7
Faits saillants - Résumés de cas	9
Recommandations	10
Loi sur le droit à l'information	12
Renseignements en matière d'adoption	18
Loi sur les langues officielles	21
Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative	26
Pour faire du monde notre famille: Rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick	30
Statistiques	33
Annexes	35
Résumés de cas	37
Tableaux statistiques	67
Loi sur l'Ombudsman - Extrait	75
Loi sur le droit à l'information - Extrait	81
Loi sur les services à la famille - Extrait	86
Loi sur les archives - Extrait	89

HIGHLIGHTS - 1990 REPORTING YEAR

- The Office received 1614 complaints against the provincial government and city, town and village governments in 1990. This represents an increase of 77 complaints, or 5%, from the 1989 reporting year. The total number of complaints of all types increased from 2194 to 2250, an increase of 56 (2.5%) from the 1989 reporting year (see also STATISTICS).

- The Office received 8 petitions to review ministerial refusals to release information under the Right to Information Act (see also RIGHT TO INFORMATION ACT).

- The Office received 10 requests to review refusals by the Minister of Health and Community Services to release adoption information under the Family Services Act (see also ADOPTION INFORMATION).

- The Office received 79 complaints with respect to the administration of the Official Languages Act by the Province of New Brunswick (see also OFFICIAL LANGUAGES ACT).

- The Government of New Brunswick implemented: a) aspects of the Office's formal recommendation regarding the pension entitlement of public servants formerly employed by New Brunswick's county governments; b) explicit management grievance rights under the Public Service Labour Relations Act; c) per a decision of the Supreme Court of Canada, a greater measure of responsibility on the Minister of Transportation with respect to the maintenance and repair of highways; and d) amendments to the Motor Vehicle Act to provide a greater measure of fairness to persons whose driver's licenses have been suspended (see also RECOMMENDATIONS).

- The Office's staff, including Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman; Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman; Gisèle Girouard, Secretary to the Ombudsman; and Jeanne Badeau (formerly Breau), bilingual secretary, remained unchanged during the reporting year.

- Patrick Clement and Kenneth LeBlanc, both first-year law students at Ludlow Hall (UNB), completed legal research and investigative work with our Office during the summer months. The work of Mr. Clement and Mr. LeBlanc contributed significantly to the public service by the Office in 1990.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 1990

- En 1990, le Bureau a reçu 1 614 plaintes contre le gouvernement provincial et des administrations municipales de cités, de villes et de villages, soit 77 ou 5 % de plus qu'en 1989. Le nombre total de plaintes de tout genre est passé de 2 194 à 2 250, soit une hausse de 56 plaintes (2,5 %) par rapport à 1989 (voir STATISTIQUES).

- Le Bureau a reçu 8 requêtes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la Loi sur le droit à l'information (voir LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION).

- Le Bureau a reçu 10 demandes d'examen concernant le refus du ministère de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la Loi sur les services à la famille (voir RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION).

- Le Bureau a reçu 79 plaintes concernant l'administration de la Loi sur les langues officielles par la province du Nouveau-Brunswick (voir LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES).

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre les dispositions suivantes : a) certains aspects de la recommandation officielle du Bureau concernant le droit à une pension des fonctionnaires anciennement employés par les administrations de comté du Nouveau-Brunswick; b) des droits explicites en matière de grief pour les cadres en vertu de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics; c) l'attribution, conformément à un jugement de la Cour suprême du Canada, d'une plus grande part de responsabilité au ministre des Transports en ce qui concerne l'entretien et la réparation des routes; d) la modification de la Loi sur les véhicules à moteur afin de la rendre plus juste envers les personnes dont le permis de conduire a été suspendu (voir RECOMMANDATIONS).

- Le personnel du Bureau, composé de Charles Ferris, avocat; de Magella St-Pierre, adjointe; de Gisèle Girouard, secrétaire; et de Jeanne Badeau (née Breau), secrétaire bilingue, est demeuré le même pendant toute l'année.

- Patrick Clement et Kenneth LeBlanc, tous deux étudiants de première année en droit à Ludlow Hall (UNB), ont effectué des recherches et des enquêtes judiciaires pour le Bureau au cours de l'été. Ils ont beaucoup contribué aux services dispensés au public par le Bureau en 1990.

- The series of private hearings was continued in 1990. In April and May, hearings were held in Grand Falls, Edmundston, Woodstock, Sussex and St. Stephen. In November, hearings were held in Moncton. The Office has held 65 series of private hearings since 1977.

Two reports of significance to the Office were tabled in the Legislative Assembly in November, 1990. These included a Report entitled "Towards a World Family: A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick" and "A Discussion Paper on the Right to Information Act" (see also TOWARDS A WORLD FAMILY: A REPORT AND RECOMMENDATIONS RESPECTING HUMAN RIGHTS IN NEW BRUNSWICK and THE RIGHT TO INFORMATION ACT).

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1990. Il y en a eu à Grand-Sault, Edmundston, Woodstock, Sussex et St. Stephen en avril et en mai, puis à Moncton en novembre. Le Bureau a tenu 59 séries d'audiences privées depuis 1977.

Deux rapports importants pour le Bureau ont été déposés à l'Assemblée législative en novembre 1990. Le premier s'intitule «Pour faire du monde notre famille : rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick» et l'autre, «Loi sur le droit à l'information - Document de travail» (voir POUR FAIRE DU MONDE NOTRE FAMILLE : RAPPORT ET RECOMMANDATIONS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE AU NOUVEAU-BRUNSWICK et LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION).

HIGHLIGHTS - COMPLAINT SUMMARIES

(See also Statistics and Summaries)

- Incorrect judgement entered against businessman by Department of Finance (p. 41)
- Refusal by Department of Finance to make tax rebate on out-of-province purchase (p. 42)
- Failure by Department of Transportation to "square up" 14-year old land deal (p. 59)

- Removal of ambulance driver's license by Department of Transportation (p. 59)
- Inequitable driver's license suspension provisions under Motor Vehicle Act (p. 62)

- Unfair camp road snowplowing policy by Department of Transportation (p. 61)

- Incomplete driver's license suspension appeal provisions under Motor Vehicle Act (p. 62)

- Correction of discriminatory pension action with respect to county registry office personnel (p. 46)

- Excessive punishment of inmate for violation of institutional smoking policy (p. 57)
- Inappropriate use of "cradle" restraint method by correctional officers against inmate (p. 57)

- Concerns over invasion of privacy in release of names of social assistance clients to public opinion firm (p. 44)

- Issuance of death notification to living client of Department of Income Assistance (p. 45)
- Inadequate acknowledgement of employee suggestion by Board of Management (p. 41)
- Unnecessary privacy invasion by regional Library Board (p. 58)

- Incorrect Workers' Compensation Board classification of cement mixing work as "light duty" (p. 64)

- Replacement of inadequate medical examining room of Workers' Compensation Board regional office (p. 65)
- Inappropriate use of Government vehicle by public servant (p. 55)
- Privacy concerns under Student Aid program (p. 37)

- Failure by Municipality to reimburse 1981 property tax overpayment (p. 52)

FAITS SAILLANTS - RÉSUMÉS DE CAS

(voir Statistiques et Résumés de cas)

- Jugement incorrect prononcé à l'égard d'un homme d'affaires, par le ministère des Finances (p. 41)
- Refus, par le ministère des Finances, d'accorder un remboursement de taxe sur des achats hors province (p. 42)
- Omission, par le ministère des Transports, de régler une entente de quatorze ans concernant l'achat d'un terrain (p. 59)
- Retrait, par le ministère des Transports, du permis de conduire d'un ambulancier (p. 59)
- Caractère injuste des dispositions prévues par la Loi sur les véhicules à moteur concernant la suspension des permis de conduire (p. 62)
- Caractère injuste des directives du ministère des Transports concernant le déneigement d'un chemin menant à un chalet (p. 61)
- Insuffisance des dispositions prévues par la Loi sur les véhicules à moteur en matière d'appel en cas de suspension des permis de conduire (p. 62)
- Rectification des mesures discriminatoires prises en ce qui concerne les pensions accordées à d'anciens employés des bureaux d'enregistrement de comtés (p. 46)
- Punition excessive infligée à un détenu pour avoir enfreint l'interdiction de fumer (p. 57)
- Usage non approprié de la méthode de contention dite «du berceau» par les agents correctionnels à l'égard d'un détenu (p. 57)
- Violation du droit à la protection des renseignements personnels à la suite de la divulgation de noms de clients de l'assistance sociale à une firme de sondage d'opinion publique (p. 44)
- Envoi d'un avis de décès à une cliente non décédée du ministère de l'Aide au revenu (p. 45)
- Reconnaisance insuffisante d'une suggestion d'un employé, par le Conseil de gestion (p. 41)
- Violation inutile du droit à la protection des renseignements personnels, par la Commission régionale des bibliothèques (p. 58)
- Classification incorrecte comme «travail léger» du travail effectué par un mélangeur de ciment, par la Commission des accidents du travail (p. 64)
- Remplacement d'une salle d'examen médical inadéquate, à un bureau régional de la Commission des accidents du travail (p. 65)
- Usage non approprié d'un véhicule du gouvernement par un fonctionnaire (p. 55)
- Violation du droit à la protection des renseignements personnels, en vertu du programme d'aide aux étudiants (p. 37)
- Non-remboursement, par une municipalité, d'un paiement excessif de taxes foncières en 1981 (p. 52)

RECOMMENDATIONS

Our Office was extremely pleased with the substantial implementation of three major recommendations made by the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman. The first was the clarification of management grievance rights under the Public Service Labour Relations Act by the implementation of a new section 100.1 of the Act (see also the Department of Labour summary below). The second was the conclusion of the successful implementation of the Office's formal recommendation regarding the pension entitlement of public servants formerly employed by New Brunswick's county governments (see also the Board of Management summary below). The third was the substantial abolition of the immunity from negligence of the Department of Transportation by the decision of the Supreme Court of Canada in Just v. British Columbia. This decision by our highest court has conferred both a duty of care and a standard of care on the Minister of Transportation to protect the users of provincial highways (within the types of reasonable limits recommended by the N.B. Legislature).

Moreover, as set out in a separate discussion below, the Office's Solicitor has, through "Towards A World Family: A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick", recommended the establishment of a New Brunswick Charter of Rights and Freedoms which would declare and protect fundamental, democratic, legal, economic, cultural, social, environmental and anti-discrimination rights and freedoms. This Report has been tabled in the New Brunswick Legislature and has been referred to the Legislature's Law Amendments Committee for public hearings early in 1991.

In 1990, our Office (per its Solicitor) assisted in the long-awaited review of the Right to Information Act. A document entitled "A Discussion Paper on the Right to Information Act" has recommended a substantial extension of the application of the Right to Information Act. The Report has also recommended further study with respect to the important issues of privacy protection and records management.

In addition to these substantive initiatives, our Office continues to pursue the following initiatives of the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman:

a) the reconsideration and revision of the Liquor Control Act; and

b) the reconsideration and revision of the Motor Vehicle Act.

RECOMMANDATIONS

Le Bureau est extrêmement heureux de la mise à exécution de trois grandes recommandations faites par le Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative. La première concerne l'éclaircissement des droits du personnel cadre en matière de griefs grâce à l'addition du paragraphe 100.1 à la Loi sur les relations de travail dans les services publics (voir plus loin le résumé des cas relatifs au ministère du Travail). La deuxième a trait à la reconnaissance entière du droit à une pension des fonctionnaires anciennement employés par les administrations de comté du Nouveau-Brunswick (voir plus loin le résumé des cas relatifs au Conseil de gestion). La troisième concerne l'abolition, en grande partie, de l'immunité accordée au ministère des Transports en cas de négligence, par suite du jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire Just c. Colombie-Britannique. Ce jugement de la plus haute instance judiciaire du pays signifie que le ministre des Transports a le devoir d'assurer le bon entretien des routes de la province, ainsi que l'établissement de normes appropriées (dans les limites raisonnables recommandées par l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick), afin de protéger les utilisateurs des routes provinciales.

De plus, comme il est indiqué ci-dessous, l'avocat du Bureau a recommandé, dans son rapport intitulé «Pour faire du monde notre famille : rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick», l'établissement d'une charte néo-brunswickoise des droits et libertés qui reconnaîtrait et protégerait les libertés et droits fondamentaux, démocratiques, juridiques, économiques, culturels, sociaux, environnementaux et antidiscriminatoires. Ce rapport a été déposé à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, qui l'a remis à son Comité de modification des lois en vue de la tenue d'audiences publiques au début de 1991.

En 1990, le Bureau a participé (par l'intermédiaire de son avocat) à l'examen tant attendu de la Loi sur le droit à l'information. Dans un document intitulé «Loi sur le droit à l'information - Document de travail», on a recommandé que soit étendue de façon considérable l'application de la Loi sur le droit à l'information et que soient étudiées plus à fond les importantes questions de la protection des renseignements personnels et de la gestion des documents.

Outre ces mesures importantes, le Bureau poursuit les initiatives suivantes du Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative :

a) l'examen et la révision de la Loi sur la réglementation des alcools;

b) l'examen et la révision de la Loi sur les véhicules à moteur.

In addition, our Office continues to pursue informally with governmental authorities the following law reform initiatives:

a) a recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment (now the Department of Environment) that province-wide environmental protection be established with respect to explosives blasting activities;

b) a recommendation to the Department of Justice that it establish minimum fair procedural legislative safeguards with respect to decisions by administrative tribunals and other legislative decision-makers, and a recommendation that steps be taken to establish a uniform judicial appeal mechanism with respect to the review of administrative action;

c) recommendations to the Department of Health and Community Services that an Office of Psychiatric Patients Advocate be established and that regulations be promulgated under the Cemetery Companies Act;

d) recommendations to the Department of the Solicitor General to establish a female prisoners' unit; to provide special treatment for inmates suffering from severe psychological or behavioral problems; to establish more effective inmate appeal procedures and to provide for the revision and distribution of an inmate guide and other literature to inmates;

e) a recommendation to the Department of Municipal Affairs (now the N.B. Geographic Information Corporation) that it award a property tax credit to 176 citizens who were eligible to receive such a credit during the period 1975-80 and whose applications were refused because of late filing (see also 1983 Annual Report, pp. 19-21);

f) a recommendation to the Department of Justice and the New Brunswick Housing Corporation that consistent or combined 'rentalsman' functions be exercised by the two authorities.

Finally, our Office completed extensive research into seven Workers' Compensation issues during the 1990 reporting year and has subsequently submitted a "Draft" Report and Recommendations to the Workers' Compensation Board on these vital issues.

De plus, le Bureau poursuit de façon officieuse, auprès des autorités compétentes, les initiatives de réforme législative suivantes :

a) une recommandation faite au ministère des Affaires municipales et de l'Environnement (aujourd'hui le ministère de l'Environnement) pour que soient établies des mesures de protection de l'environnement à l'égard des activités d'abattage à l'explosif dans la province;

b) une recommandation faite au ministère de la Justice pour que des procédures législatives minimales équitables soient établies en ce qui concerne la prise de décisions par les tribunaux administratifs et d'autres décisionnaires législatifs et pour qu'un mécanisme d'appel judiciaire uniforme soit établi en ce qui concerne l'examen des actions administratives;

c) les recommandations faites au ministère de la Santé et des Services communautaires pour qu'un bureau de défense des droits des personnes souffrant de troubles mentaux soit créé et pour que des règlements soient promulgués en vertu de la Loi sur les compagnies de cimetière;

d) les recommandations faites au ministère du Solliciteur général sur la création d'une unité pénitentiaire pour détenues, le traitement des détenus souffrant de problèmes psychologiques ou de troubles graves du comportement, l'établissement d'une procédure d'appel plus efficace pour les détenus, ainsi que la révision et la distribution aux détenus d'un guide du détenu et d'autres publications;

e) une recommandation faite au ministère des Affaires municipales pour qu'il accorde un crédit d'impôt foncier à 176 personnes qui ont eu droit à ce crédit entre 1975 et 1980, mais dont les demandes ont été rejetées parce qu'elles ont été présentées après la date limite (voir le rapport annuel de 1983, p. 11-13);

f) une recommandation faite au ministère de la Justice et à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick pour que soient combinées ou uniformisées leurs fonctions respectives en matière de médiation des loyers.

Enfin, le Bureau a terminé une étude approfondie de sept cas ayant trait à des accidents du travail au cours de l'année 1990 et a par la suite présenté un rapport préliminaire, avec recommandations, à la Commission des accidents du travail.

RIGHT TO INFORMATION ACT
(R.S.N.B. 1973, c. R-10.3)

Our Office received eight petitions under the Right to Information Act in 1990, raising to 58 the number of petitions received since the proclamation of the Right to Information Act in January, 1980. Summaries of the six completed petitions are set out below.

In addition, our Office (through its Solicitor) participated in the long-awaited review of the Right to Information Act, including participation in the preparation of "A Discussion Paper on the Right to Information Act", which was tabled in the New Brunswick Legislature in November, 1990. Our Office anxiously awaits the outcome of public legislative hearings with respect to this document.

It is noted that our Office is pleased with and supportive of those recommendations contained in the discussion paper which would extend the right of New Brunswickers to obtain information under the Act and limit the exceptions to such right.

Our Office was also pleased that its May, 1990 submission to the legislative review, entitled "The New Brunswick Right to Information Act - A Decennial Perspective", received full consideration by the review and was incorporated as an Appendix to the discussion paper (as Appendix H). It is anticipated that the following recommendations made by the Office will receive consideration in the course of the legislative review:

1. It is recommended that the New Brunswick Right to Information Act (hereafter referred to as "the Act") include a legislative purposes clause modelled after that of the federal and Newfoundland statutes.

2. It is recommended that the public right to information established by section 2 of the Act be retained.

3. Should the New Brunswick Government adopt [a New Brunswick Charter of Rights and Freedoms], it is recommended that such an enactment incorporate the right established by section 2 of the Act.

4. It is recommended that the application of the Act be extended to municipal corporations, school and hospital boards and other agencies of the Crown as in Schedule A of the Ombudsman Act.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION
(L.R.N.-B. 1973, chap. R-10.3)

Au cours de l'année, le Bureau a reçu huit requêtes en vertu de la Loi sur le droit à l'information, ce qui porte à 58 le nombre total de requêtes reçues depuis la proclamation de la Loi en janvier 1980. Les six requêtes déposées sont résumées ci-dessous.

De plus, le Bureau a participé (par l'intermédiaire de son avocat) à l'examen tant attendu de la Loi sur le droit à l'information, de même qu'à la rédaction du document de travail relatif à la Loi sur le droit à l'information, lequel a été déposé à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick en novembre 1990. Le Bureau attend avec impatience le résultat des audiences législatives publiques sur ce document.

Il est à signaler que le Bureau est heureux d'appuyer les recommandations formulées dans le document de travail en vue d'étendre le droit à l'information des Néo-Brunswickois et des es, tout en limitant les exceptions à la Loi.

Le Bureau est également heureux que son mémoire présenté à l'Assemblée législative en mai 1990 et intitulé «La Loi sur le droit à l'information du Nouveau-Brunswick - Perspective décennale» ait été examiné à fond et annexé au document de travail (annexe H). Les recommandations suivantes faites par le Bureau devraient être prises en considération au cours du processus d'examen législatif :

1. Il est recommandé que la Loi sur le droit à l'information du Nouveau-Brunswick (ciaprès appelée «la Loi») comprenne une disposition énonçant l'objet de la loi, sur le modèle de la loi fédérale et de celle de Terre-Neuve.

2. Il est recommandé que le droit du public à l'information établi par l'article 2 de la Loi soit conservé.

3. Si le gouvernement du Nouveau-Brunswick adopte une loi générale sur les droits de la personne, il est recommandé que cette loi incorpore le droit établi par l'article 2 de la Loi sur le droit à l'information.

4. Il est recommandé que l'application de la Loi soit étendue aux corporations municipales, aux conseils scolaires et aux conseils d'administration des hôpitaux et autres organismes de la Couronne semblablement à l'Annexe A de la Loi sur l'Ombudsman.

5. It is recommended that the application of the Act be extended by amendments to the definitions of "department" and "appropriate minister".

6. It is recommended that the Government of New Brunswick publicize the citizen's right to information under the Family Services Act, the Archives Act and the Act.

7. It is recommended that any policy drafted by an authority pursuant to the Act contain a reference to the public right of access under section 2 and the definitions of 'information' and 'document' contained in section 1 of the Act.

8. It is recommended that the records management regime established under the Archives Act and the Public Records Act confer a comprehensive records management authority on the Provincial Archivist, establish a uniform governmental filing system, and require the establishment and publication of "banks" of information and standardized information policies for each governmental authority.

9. It is recommended that the provisions of the Public Records Act and the Archives Act be incorporated in the Act.

10. It is recommended that the exception to the right to information contained in section 6(a) of the Act be amended to specifically provide that the exception applies only to a confidentiality provision contained in a statute of New Brunswick.

11. It is recommended that a committee be appointed by the Legislature and/or the Executive Council to complete an ongoing review of freedom of information and privacy protection in New Brunswick. The function of this Committee shall include the review of all present and proposed statutory confidentiality provisions to ensure that they conform with the spirit of the Act.

12. It is recommended that the statutory privacy protection contained in section 6(b) of the Act be replaced and/or supplemented by a new part to the Act entitled "Privacy Protection". This part would provide for the protection of the privacy of individuals and their rights to access to records containing personal information concerning them for any purpose, including the purpose of ensuring accuracy and completeness, i.e., the right of a person to know what personal information is held by the Government, the right to know the uses to which it is put, and the right to challenge its correctness.

5. Il est recommandé que l'application de la Loi soit étendue par la modification des définitions de «ministère» et de «ministre compétent».

6. Il est recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick fasse connaître au public le droit du citoyen à l'information en vertu de la Loi sur les services à la famille, de la Loi sur les archives et de la Loi sur le droit à l'information.

7. Il est recommandé que toute politique établie par une autorité conformément à la Loi mentionne le droit à l'information conféré au public par l'article 2, ainsi que les définitions des mots «information» et «document» données dans l'article 1 de la Loi.

8. Il est recommandé que le régime de gestion des documents établi en vertu de la Loi sur les archives et de la Loi sur les archives publiques donne un pouvoir étendu de gestion des archives à l'archiviste provincial, établisse un système gouvernemental uniforme de conservation des documents et exige l'établissement et l'annonce de «banques» de données ainsi que de politiques d'information normalisées pour chaque autorité gouvernementale.

9. Il est recommandé que les dispositions de la Loi sur les archives publiques et de la Loi sur les archives soient incorporées à la Loi sur le droit à l'information.

10. Il est recommandé que l'exception au droit à l'information prévue à l'alinéa 6a) de la Loi soit modifiée pour porter spécifiquement qu'elle s'applique seulement aux dispositions relatives à la confidentialité qui figurent dans une loi du Nouveau-Brunswick.

11. Il est recommandé que l'Assemblée législative ou le Conseil exécutif ou l'une et l'autre nomment un comité chargé d'effectuer un examen permanent de la liberté d'information et de la protection des renseignements personnels au NouveauBrunswick. Ce comité devrait faire l'examen de toutes les dispositions légales relatives à la confidentialité de l'information, présentes et proposées, pour veiller à ce qu'elles soient conformes à l'esprit de la Loi.

12. Il est recommandé que la disposition légale relative à la protection des renseignements personnels contenue dans l'alinéa 6b) de la Loi soit remplacée ou complétée par une nouvelle partie de la Loi intitulée «Protection des renseignements personnels». Cette partie porterait sur la protection des renseignements personnels et le droit des particuliers d'obtenir la communication de documents contenant des renseignements personnels qui les concernent, pour toute raison, y compris la possibilité d'en vérifier l'exactitude et l'intégralité, ç-à-d. le droit de savoir quels sont les renseignements personnels que le gouvernement détient à leur sujet et quel est l'usage qui en est fait, de même que le droit de contester leur exactitude.

13. It is recommended that consideration be given to the enactment of explicit third party procedures under the Act.

14. It is recommended that the exception to the right to information contained in section 6(d) of the Act be narrowed by the incorporation of the terminology of section 10(6) of the Archives Act and by the creation of an administrative process to determine whether the information is available and to facilitate its release.

15. It is recommended that the exception to the right to information contained in section 6(f) of the Act be subject to a time limit of the same (or shorter) duration as that obtained in section 10(7) of the Archives Act.

16. It is recommended that the exception to the right to information contained in sections 6(g) and 6(h) of the Act be subject to a time limit of the same (or shorter) duration as that obtained in section 10(8) of the Archives Act.

17. It is recommended that the exceptions to the right to information contained in sections 6(h.1) and 6 (h.2) of the Act be repealed.

18. It is recommended that the public right to information without recourse to formal mechanisms be explicitly incorporated in the legislative purposes section of the Act and elsewhere in the Act or regulations made under it.

19. It is recommended that the Act provide that the Ombudsman be entitled as of right to be heard in person or by counsel on an application to the Court of Queen's Bench of New Brunswick.

20. It is recommended that the regulation made pursuant to the Archives Act be amended by: a) clarifying the wording of section 3; b) requiring the attaching, as an appendix, of the decision of the Provincial Archivist to the referral, petition and appeal forms; c) deleting the title "Part A" from the Form of Petition to the Ombudsman; and d) adding the words "pursuant to subsection 10.1(6)" after the words "Public Records Committee" in Form 4, paragraph (c).

21. It is recommended that the Province of New Brunswick incorporate its records management, information access and privacy protection functions in a single enactment.

Finally, our Office remains optimistic that an examination of the perceived need for a comprehensive Gov-

13. Il est recommandé que l'adoption de procédures de mise en cause explicites en vertu de la Loi soit envisagée.

14. Il est recommandé que l'exception au droit à l'information prévue à l'alinéa 6d) de la Loi soit restreinte par l'incorporation de la terminologie du paragraphe 10(6) de la Loi sur les archives et par la création d'un processus administratif permettant de déterminer si l'information peut être obtenue et de faciliter sa communication au requérant.

15. Il est recommandé que l'exception au droit à l'information prévue à l'alinéa 6f) de la Loi soit assujettie à une limite de temps de même durée (ou plus courte) que celle qui est indiquée au paragraphe 10(7) de la Loi sur les archives.

16. Il est recommandé que les exceptions au droit à l'information prévues aux alinéas 6g) et 6h) de la Loi soient assujetties à une limite de temps de même durée (ou plus courte) que celle qui est indiquée au paragraphe 10(8) de la Loi sur les archives.

17. Il est recommandé que les exceptions au droit à l'information prévues aux alinéas 6h.1) et 6h.2) de la Loi soient abrogées.

18. Il est recommandé que le droit du public à l'information sans recours à des mécanismes formels soit explicitement incorporé à l'article relatif à l'objet de la Loi et en d'autres parties de la Loi ou des règlements établis en vertu de la Loi.

19. Il est recommandé que la Loi porte que l'ombudsman est autorisé, de droit, à être entendu, en personne ou par l'intermédiaire de son avocat, dans une demande présentée à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

20. Il est recommandé que le règlement établi en vertu de la Loi sur les archives soit modifié : a) par la rédaction d'un libellé plus clair de l'article 3; b) par une disposition exigeant l'adjonction de la décision de l'archiviste provincial en annexe aux formules de recours, de requête et d'appel; c) par la suppression du titre «Partie A» de la formule de requête à l'ombudsman; et d) par l'addition des mots «conformément au paragraphe 10.1(6)» après les mots «Comité des documents publics» dans l'alinéa c) de la formule 4.

21. Il est recommandé que la province du Nouveau-Brunswick regroupe ses fonctions de gestion des documents, de communication de l'information et de protection des renseignements personnels en un seul texte législatif.

Enfin, le Bureau a bon espoir que sera examinée dans un avenir rapproché la nécessité d'implanter un système inté-

ernment information management system and explicit privacy protection legislation will take place within the near future.

Complaint Summaries

90-5160-2

A journalist petitioned our Office on February 12, 1990 with respect to the failure by the Minister of Health and Community Services to respond to the following request within the 30-day statutory time limit:

1. Copies of all ministerial agreements delineating the authority between yourself and Jane Barry, Minister of State for Childhood Services.

2. In addition to the above, copies of all memoranda written by or authorized by you and/or Mrs. Barry pertaining to the development of annual budgets and the authorization of expenditures as well as special warrants; procedures to be followed in procuring the services of Deputy Minister Jean-Guy Finn as well as other branches in the Department, in particular the Communications Services Division.

Immediately upon receiving notification of our Office's investigation under the Right to Information Act, the Minister of Health and Community Services released the information to the requestor.

90-5210-4

A citizen petitioned this Office on April 26, 1990 with respect to the refusal by the Minister of Natural Resources and Energy to provide him with the following information:

1. Report and Recommendation of the Licensee Review Committee on the Performance of Crown Timber Licensees (1982-1987).

2. Regional Reviews of Licensee Performance - Background to the Licensee Performance Review.

3. Implementation of the Crown Lands and Forests Act - Observations and Comments on the Process by Gordon Baskerville, November 1987.

On review, the Minister pointed out that the information requested was the subject matter of a decision of a judge of the Court of Queen's Bench of New Brunswick in which the Court upheld the withholding of this information (Coone v. Minister of Natural Resources and Energy).

gré de gestion de l'information gouvernementale et d'adopter des dispositions législatives explicites concernant la protection des renseignements privés.

Résumés de cas

90-5160-2

Un journaliste a présenté à notre Bureau, le 12 février 1990, une requête concernant le fait que le ministre de la Santé et des Services communautaires n'ait pas répondu à la demande suivante dans le délai prescrit de 30 jours :

1. Des copies de toutes les ententes ministérielles délimitant les pouvoirs entre vous-même et Jane Barry, ministre d'État aux Services à l'enfance.

2. De plus, des copies de toutes les notes de service écrites ou approuvées par vous-même ou par M^me^ Barry en ce qui concerne l'établissement des budgets annuels et l'approbation des dépenses et des mandats spéciaux; les procédures établies pour obtenir les services du sous-ministre Jean-Guy Finn et des autres divisions du Ministère, en particulier la Division des services de communication.

Immédiatement après avoir reçu un avis d'enquête de notre Bureau en vertu de la Loi sur le droit à l'information, le ministre de la Santé et des Services communautaires a communiqué les renseignements demandés.

90-5210-4

Un citoyen a présenté à notre Bureau, le 26 avril 1990, une requête concernant le refus du ministre des Ressources naturelles et de l'Énergie de lui communiquer les renseignements suivants :

1. Le rapport et les recommandations du Comité d'examen des permis concernant les opérations des titulaires de permis d'exploitation de terres à bois de la Couronne (1982-1987).

2. Les examens régionaux des opérations des titulaires de permis - Renseignements généraux sur l'examen des opérations des titulaires de permis.

3. La mise en oeuvre de la Loi sur les terres et forêts de la Couronne - Observations et commentaires sur le processus, par Gordon Baskerville, novembre 1987.

Après examen, le ministre a signalé que les renseignements demandés faisaient l'objet d'un jugement d'un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, dans lequel la Cour a maintenu la non-divulgation desdits renseignements (Coone c. Ministre des Ressources naturelles et de l'Énergie).

In such circumstances, our Office concluded its review of the matter.

90-5190-5

The requestor petitioned our Office on May 24, 1990 with respect to the refusal by the Minister of Labour and Multiculturalism to provide him with a copy of the report entitled "Towards a World Family: A Report and Recommendations respecting Human Rights in New Brunswick".

In refusing to provide a copy of the report, the Minister pointed out that "it is the Government's intention to make the report public when (the translation) process is completed. We are also hoping to give the Government's response to the report at that time. Until such time as the translation process is completed, the Report will not be made public".

Our Office concluded that, per section 6(g) of the Right to Information Act, the release of the report mentioned in the petition "would disclose opinions or recommendations by public servants for a minister or the Executive Council" and as such the Government of New Brunswick would appear to have a discretion not to release the information until its promised tabling in the Legislative Assembly.

The petitioner was advised accordingly and our Office subsequently concluded its review.

90-5200-9

A requestor petitioned our Office on September 25, 1990 with respect to the refusal by the Minister of Municipal Affairs to provide him with all documents relating to:

1) applications for building permits and/or rezoning by Mr. ... of ... for his property ...

2) the alleged violation of Mr. ... to By-law 84-294.

In response to this request, the Minister had declined to release the information. However, he had also referred the question to the Department of Justice for review.

On review by our Office, it was determined that the documents sought by the requestor were the subject of an appeal before the Provincial Planning Appeal Board. The Chairman of the Board advised our Office that all documents in a proceeding before the Provincial Planning Appeal Board are public. Our Office advised the Department of this finding and informally recommended that it release the documents that were the subject of the request.

Dans ces circonstances, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-5190-5

Le requérant a présenté à notre Bureau, le 24 mai 1990, une requête concernant le refus du ministre du Travail et du Multiculturalisme de lui remettre une copie du rapport intitulé «Pour faire du monde notre famille : rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick».

En refusant de lui remettre une copie du rapport, le ministre a indiqué que le gouvernement avait l'intention de rendre le rapport public une fois qu'il aurait été traduit. Il a également ajouté qu'il espérait alors être en mesure de faire connaître la réaction du gouvernement face au rapport. Tant que la traduction n'est pas terminée, le rapport ne peut être publié.

Le Bureau a conclu que, selon l'alinéa 6 g) de la Loi sur le droit à l'information, la publication du rapport mentionné dans la requête «pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommandations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif» et que, ceci étant, il semblerait que le gouvernement du Nouveau-Brunswick ait le droit de ne pas publier le rapport avant son dépôt à l'Assemblée législative.

Le requérant a été mis au courant de la décision, et le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-5200-9

Un requérant a présenté à notre Bureau, le 25 septembre 1990, une requête concernant le refus du ministre des Affaires municipales de lui remettre tous les documents portant sur :

1. les demandes de permis de construction ou de rezonage présentés par M. ... de ... pour son terrain ...;

2. la prétendue infraction de M. ... au règlement municipal 84-294.

Le ministre a refusé de divulguer les renseignements demandés, mais il a renvoyé la question au ministère de la Justice pour examen.

Après enquête, le Bureau a découvert que les documents demandés faisaient l'objet d'un appel devant la Commission provinciale d'appel en matière d'urbanisme. Le président de la Commission nous a toutefois informés que tous les documents ayant trait à ses délibérations sont publics. Nous avons donc avisé le ministère de ce fait, tout en lui recommandant officieusement de communiquer les documents demandés.

This informal recommendation was immediately accepted and implemented by the Department. The requestor was advised of the appeal procedure under the Legislation, including his rights to petition this Office or the Court of Queen's Bench of New Brunswick.

90-5185-2; 90-5310-2

Two requestors contacted our Office with respect to the refusal by the Solicitor General and the New Brunswick Electric Power Commission to release information to them. They were advised of the appeal procedure under the Legislation, including their rights to petition this Office or the Court of Queen's Bench of New Brunswick.

Le ministère s'est immédiatement plié à notre recommandation. Le requérant a été informé de la procédure d'appel prévue en vertu de la Loi, ainsi que de son droit de présenter une requête à notre Bureau ou à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

90-5185-2; 90-5310-2

Deux requérants ont communiqué avec notre Bureau au sujet du refus du solliciteur général et de la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick de leur communiquer certains renseignements. Nous les avons mis au courant de la procédure d'appel prévue en vertu de la Loi et de leur droit de présenter une requête à notre Bureau ou à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

ADOPTION INFORMATION

(Family Services Act R.S.N.B. 1973, c. F-2.2, Part V, s. 93)

The Office reviewed 12 requests for adoption information during the reporting year, including two which were presented in 1989 and prior years and 10 new ones. We have now received 57 such requests since the Government's adoption information policy was introduced in 1981.

Sections 91-93 of the Family Services Act create a public right to adoption information, including access to identifying and non-identifying adoption information. Although the legislation does not define adoption information, departmental guidelines list approximately two dozen types of information - ranging from physical descriptions of natural parents to religious and educational backgrounds and attitudes of both the natural and adoptive parents - under the classification of non-identifying information. In addition to the release of non-identifying information, the Minister of Health and Community Services has the discretion to release identifying adoption information to an adoptee or other interested person in any of five instances. These include: a) the voluntary registration on the Department's Post-Adoption Register of two or more persons who wish to be re-united; b) the avoidance of a situation in which a person contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted; c) the settling of the estate of a deceased person; d) the preparation of a medical or psychological history for purposes of treatment; or e) where "the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of the information have consented to its release, and ... there is no compelling reason in the public interest to refuse the request".

Since October 1, 1989, the Minister of Health and Community Services has exercised his discretion to search for birth parents and siblings upon the request of an adult adoptee. This positive administrative step has been accompanied by the allocation of additional resources to complete the extremely time-consuming and sensitive tasks of investigation, notification and reunion.

It must be borne in mind that the revised governmental policy does not apply to situations where identifying information is sought by a natural mother, a natural father or a sibling with respect to an adult adoptee. An insufficiency of resources has been cited as the reason for denying such persons the oppor-

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

(Loi sur les services à la famille, L.R.N.-B. 1973, chap. F-2.2, partie V, art. 93)

Le Bureau a examiné au cours de l'année douze demandes de renseignements concernant des adoptions, dont deux avaient été présentées en 1989 ou avant et dix nouvelles. Nous avons maintenant reçu cinquante-sept demandes de renseignements depuis que le gouvernement a adopté sa politique de divulgation de renseignements en matière d'adoption en 1981.

Les articles 91 à 93 de la Loi sur les services à la famille créent un droit public à l'information sur les adoptions, y compris un droit d'accès à des renseignements identificateurs et non identificateurs. Bien que la Loi ne définisse pas ce qui constitue un renseignement en matière d'adoption, le ministère a des lignes directrices qui énumèrent une douzaine de types de renseignements allant de descriptions physiques des parents naturels à une indication des antécédents et attitudes en matière d'éducation et de religion des parents naturels et adoptifs - sous la classification des renseignements non identificateurs. Outre la divulgation de renseignements non identificateurs, le ministère de la Santé et des Services communautaires peut, à sa discrétion, communiquer des renseignements identificateurs à une personne adoptée ou intéressée dans cinq cas distincts : a) lorsqu'il y a inscription volontaire au registre postadoption du ministère de deux personnes ou plus désirant être réunies; b) lorsqu'il y a lieu d'éviter qu'une personne entre en contact avec un parent ou un enfant naturel sans que ce dernier ait été préalablement préparé; c) lorsqu'il s'agit de régler la succession d'une personne décédée; d) lorsqu'il s'agit d'établir un dossier médical ou psychologique à des fins de traitement; e) lorsque le «ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la divulgation des renseignements ont consenti à sa divulgation et ... qu'il n'y a pas de raison d'intérêt public de ne pas accéder à la requête».

Depuis le 1er octobre 1989, le ministre de la Santé et des Services communautaires a exercé son droit d'approuver des recherches de parents et de frères ou soeurs naturels à la demande de personnes adultes adoptées. Cette libéralisation du processus administratif a conduit à l'affectation de ressources supplémentaires pour que soient menées à bien les tâches extrêmement longues et délicates reliées à la recherche, la notification et la réunion des personnes intéressées.

Il est à rappeler que la nouvelle politique du gouvernement ne s'applique pas aux situations où une mère naturelle, un père naturel, un frère naturel ou une soeur naturelle est à la recherche de renseignements identificateurs à l'égard d'une personne adulte adoptée. C'est en raison de l'insuffisance des ressources qu'on n'a pu permettre à ces person-

tunity to be re-united with a family member. Indeed the Department of Health and Community Services has recently advised that its search process has progressed only to those applications received from adult adoptees (and foster children) up to 1984.

These limiting factors bore on each of the 10 new requests made to our Office in 1990. In three cases, a request by an adoptee to obtain identifying information about her natural mother had been the subject of frustrating delay because the information was not readily available and because the limited departmental resources require it to judiciously allocate the time spent on each request. The same circumstances were found with respect to two requests by adult adoptees for medical information respecting their natural father and the request by a foster child for information regarding her parents. Each of these cases was the subject of an ongoing investigation by the Department's Post-Adoption worker and there was a likelihood that each would be resolved satisfactorily.

Such was not the case with respect to the requests made by two natural mothers for information respecting their natural children, nor by an adult adoptee who sought information regarding her natural father and two sisters. The present departmental policy and the enormous backlog of investigative files does not augur well for these persons' prospects of being reunited with a family member.

Each of the 10 cases received in 1990 represents a poignant cry for the allocation of additional resources, including full-time and/or reliable volunteer personnel, to more expeditiously complete this important government function.

Of the two pre-1990 cases concluded by the Office in 1990, one related to the successful efforts of a woman to be re-united with her natural mother. The case was well publicized in New Brunswick and in the natural mother's home jurisdiction, the State of California. The only outstanding issue in this case arose out of the requestor's discovery that her given names had been incorrectly spelled on her birth registration. This issue appeared to have been resolved in 1990.

The second pre-1990 case was the referral by the Office of the Nova Scotia Ombudsman of the case of a mother's search for information regarding the apparent stillbirth of her child in the 1950's. The requestor was a New Brunswick native who had been admitted to the Salvation Army's Grace Haven in Sydney, Nova Scotia. During the period of her confinement, and following her admission to a public hospital in Sydney, she was advised that her child had been stillborn. However, there was no recorded burial of the child nor was she given accurate detail as to the

nes de retrouver un membre de leur famille. Le ministère de la Santé et des Services communautaires a d'ailleurs récemment fait savoir qu'il n'est rendu, dans ses recherches, qu'aux demandes reçues de personnes adultes adoptées (et des enfants placés en foyer nourricier), jusqu'en 1984.

Ces contraintes ont pesé sur chacune des dix nouvelles requêtes faites à notre Bureau en 1990. Dans trois cas, il a fallu beaucoup de temps avant qu'on ne puisse communiquer les renseignements identificateurs demandés par des personnes adoptées sur leur mère naturelle, parce qu'ils ont été difficiles à trouver et parce que les ressources limitées du ministère doivent être réparties de la façon la plus judicieuse possible entre chaque requête. Il en est allé de même pour ce qui est de deux autres requêtes faites par des personnes adultes adoptées ayant demandé des renseignements médicaux sur leur père naturel, et d'une autre faite par une enfant placée en foyer nourricier à propos de ses parents. Comme ces cas ont tous fait l'objet d'une enquête soutenue par le personnel des Services postadoption du ministère, il y a de bonnes chances pour qu'ils soient résolus de façon satisfaisante.

Tel n'a pas été le cas pour ce qui est des demandes de renseignements faites par deux mères naturelles à l'égard de leurs enfants naturels, ni de celle faite par une personne adulte adoptée à l'égard de son père naturel et de ses deux soeurs. La politique ministérielle actuelle et le grand nombre de dossiers en attente laissent peu d'espoir à ces personnes de retrouver dans un avenir rapproché les membres de leur famille.

Chacune des dix requêtes reçues en 1990 fait ressortir le besoin pressant de ressources supplémentaires, notamment d'employés à temps plein ou de bénévoles fiables, pour que cette importante fonction gouvernementale puisse être remplie avec plus de célérité.

Le premier des deux cas entrepris avant 1990 et conclus au cours de l'année portait sur les recherches faites par une femme afin de retrouver sa mère naturelle. Le cas a reçu beaucoup de publicité au Nouveau-Brunswick et en Californie, où la mère naturelle habite. La seule question qu'il restait à résoudre dans ce cas concerne le fait que le nom de la requérante ait été mal écrit sur son acte de naissance. L'erreur semble avoir été corrigée en 1990.

Le deuxième cas entrepris avant 1990 nous a été envoyé par le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse. Il s'agit d'une mère à la recherche de renseignements sur l'apparente mort à la naissance de son enfant dans les années 50. Originaire du Nouveau-Brunswick, la requérante avait été admise à l'hôpital Grace Haven de l'Armée du Salut, à Sydney en Nouvelle-Écosse. Elle a ensuite été transférée à un hôpital public de Sydney, où elle a appris que son enfant était mort à la naissance. Or, il n'existe aucun papier attestant l'enterrement de l'enfant et elle n'a jamais eu de détails précis sur le sexe de l'enfant ni sur les cir-

child's sex or the circumstances of the stillbirth. Some years later, the requestor obtained information that led her to believe that her child may have been born live and placed for adoption. She had made numerous inquiries on her own behalf and subsequently approached the Nova Scotia Ombudsman's Office for assistance. Upon receipt of the referral, our Office met with the Department's PostAdoption Worker to confirm that all non-identifying information had been provided to the requestor. Upon confirming same, our Office initiated inquiries with the Supervising Archivist and Curator of the Salvation Army's George Scott Railton Heritage Centre in Toronto. Through the excellent cooperation of this official, our Office was provided with copies of the requestor's Girls Statement Record, Case File and Admittance Register with respect to her stay at the Grace Haven. Upon further consultation with the Department's PostAdoption Worker, this information was provided to the requestor. Sadly, this information appeared to confirm the tragic conclusion of the young mother's pregnancy.

constances de sa mort. Quelques années plus tard, la requérante a découvert des renseignements qui l'ont amenée à penser que son enfant était né vivant et avait été adopté. Après avoir fait de nombreuses recherches elle-même, elle a demandé l'aide du Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse qui nous a transmis le cas. Nous avons consulté les Services postadoption du ministère afin de voir si tous les renseignements non identificateurs avaient été fournis à la requérante. Ceci ayant été confirmé, nous avons poursuivi nos recherches auprès de l'archiviste et conservateur du George Scott Railton Heritage Centre de l'Armée du Salut, à Toronto. Grâce à son excellente coopération, nous avons pu obtenir des copies de la déclaration, du dossier et du registre d'admission de la requérante, concernant son séjour à l'hôpital Grace Haven. Par l'intermédiaire des Services postadoption du ministère, nous avons communiqué ces documents à la requérante. Malheureusement, les renseignements obtenus semblent avoir confirmé la fin tragique de la grossesse de la requérante.

OFFICIAL LANGUAGES ACT
(R.S.N.B. 1973, c. O-1)

In September 1988, our Office's official languages function was extended by the Government's decision that New Brunswickers should have immediate access to an independent review mechanism with respect to their concerns arising out of the administration of the Official Languages Act. The Twenty-Second (1988) and Twenty-Third (1989) Annual Reports of our Office reflect a strong public response to this decision. Nineteen complaints were received between September and December, 1988 and 102 new complaints were lodged in 1989.

During the 1990 reporting year, our Office concluded its review of the 20 complaints that remained under investigation at the end of 1989. Moreover, our Office received 79 new complaints in 1990.

Of the 20 outstanding 1990 complaints, 16 related to the quality of service received by a member of the public in the French language - 11 with respect to alleged inadequate or absent oral communication and five with respect to incorrect or inappropriate documentary communication. Three of the four outstanding English language complaints were from employees of a regional hospital who complained of alleged lack of communication and consultation with hospital employees in the implementation of its official languages policy. The fourth English language complaint was with respect to the alleged (and subsequently found to be unsupported) allegation that a member of the Workers' Compensation Appeal Board could not understand his English language submission.

Notable among the French language complaints were the following:

- Isolated but generally supported complaints of insufficient bilingual receptionist capability of the Department of Transportation, the Regional Assessment Review Board, the Department of Health and Community Services, a regional hospital and Legal Aid New Brunswick.
- Complaints of inadequate bilingual staff resources in regional offices of the Department of Income Assistance, the Department of Labour and the Department of Environment.
- Alleged inadequate labelling requirements by the Department of Justice.
- Complaints regarding the failure by the Depart-

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES
(L.R.N.-B. 1973, chap. 0-1)

En septembre 1988, le Bureau a vu ses fonctions s'accroître en matière de langues officielles lorsque le gouvernement a décidé que les et les Néo-Brunswickoises devraient avoir directement accès à un mécanisme d'examen indépendant de leurs plaintes concernant l'administration de la Loi sur les langues officielles. Les vingt-deuxième (1988) et vingt-troisième (1989) rapports annuels du Bureau reflètent la forte réaction publique à cette décision. Dix-neuf plaintes ont été reçues entre septembre et décembre 1988 et 102 nouvelles plaintes ont été déposées en 1989.

En 1990, le Bureau a terminé l'examen des vingt plaintes encore à l'étude à la fin de 1989. Nous avons, de plus, reçu 79 nouvelles plaintes au cours de l'année.

Sur les vingt plaintes reportées de l'année précédente, seize avaient trait à la qualité des services reçus en français par un membre de la fonction publique - onze par rapport à l'allégation de communications orales inadéquates ou inexistantes et cinq par rapport à des communications écrites incorrectes ou inappropriées. Trois des quatre plaintes concernant l'anglais provenaient d'employés d'un hôpital régional qui trouvaient insuffisantes les communications et les consultations relatives à l'application de la politique sur les langues officielles. La quatrième portait sur l'allégation (trouvée par la suite non fondée) qu'un membre de la Commission d'appel des accidents du travail ne pouvait comprendre une communication présentée en anglais.

Parmi les plaintes formulées à l'égard du français, les suivantes sont à retenir :

- Plaintes isolées mais généralement fondées concernant le manque de compétence bilingue chez les réceptionnistes du ministère des Transports, de la Commission régionale de révision des évaluations, du ministère de la Santé et des Services communautaires, d'un hôpital régional et de l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick.
- Plaintes concernant l'insuffisance de personnel bilingue dans les bureaux régionaux du ministère de l'Aide au revenu, du ministère du Travail et du ministère de l'Environnement.
- Allégations d'exigences insuffisantes en matière d'étiquetage par le ministère de la Justice.
- Plaintes concernant la publication de documents non en-

ments of Transportation, Health and Community Services and Supply and Services to provide fully bilingual documents, including telephone directories, computerized Medicare documentation and legal documents.

With respect to the 1990 reporting year, it is noted that our Office received 23 (22.5%) fewer complaints under the Official Languages Act. Moreover, the number of French language complaints declined by 26 (29.5%) while there was an increase of 3 (21.4%) English language complaints. This statistic reflects well on the integrity and efficacy of the provincial official languages policy.

Of the 79 complaints received during the past year, 62 (78.5%) related to the quality of service or language of work in the French language or related policy concerns. The Office received 17 complaints (21.5%) with respect to the quality of service or linguistic employment prerequisites with respect to the English language or policy considerations underlying the legislation.

French language complaints

Language of service

Fifty-nine of the French language complaints (74.7% of the total) related to the quality of French language service. This sub-total comprised the following:

(a) Approximately 23 complaints related to the quality or absence of French language communication by a governmental authority in response to an oral communication initiated in the French language. This type of complaint, which was generally found to be substantiated, invariably prompted speedy corrective action or a defensible explanation on the part of the authority concerned. Examples include:

- Recorded telephone message by the Department of Health and Community Services in English only.
- English only reception at District Transportation offices.
- Language capacity of Small Claims procedures questioned.
- English only Department of Transportation codaphone message.
- English only service at New Brunswick Liquor Corporation outlet.

tièrement bilingues (répertoires téléphoniques, documents informatisés de l'assurance-maladie, documents juridiques, etc.) par les ministères des Transports, de la Santé et des Services communautaires et de l'Approvisionnement et des Services.

En 1990, le Bureau a reçu vingt-trois plaintes (22,5 %) de moins qu'en 1989 en vertu de la Loi sur les langues officielles. En outre, il y a eu vingt-six plaintes (29,5 %) de moins à l'égard du français, mais trois de plus (21,4 %) à l'égard de l'anglais. Ces chiffres témoignent de l'intégrité et de l'efficacité de la politique provinciale en matière de langues officielles.

Sur les soixante-dix-neuf plaintes reçues au cours de l'année, soixante-deux (78,5 %) avaient trait à la qualité des services ou à la langue de travail en français ainsi qu'à des questions connexes relatives à la politique sur les langues officielles. Le Bureau a reçu dix-sept plaintes (21,5 %) concernant la qualité des services ou les exigences linguistiques d'emploi en anglais, y compris les considérations de politique sous-tendant la loi.

Plaintes - langue française

Langue de service

Cinquante-neuf plaintes (74,7 %) portaient sur la qualité des services en français. Ces plaintes se répartissaient comme suit :

a) Environ vingt-trois plaintes concernaient la qualité ou l'absence de services en français par un organisme gouvernemental en réponse à une communication orale faite en français. Ce genre de plainte, qui s'est généralement avérée fondée, a invariablement donné lieu à des mesures correctives rapides ou à des explications valables de la part de l'organisme en cause. Exemples :

- Message téléphonique enregistré en anglais seulement au ministère de la Santé et des Services communautaires.
- Réception en anglais seulement aux bureaux régionaux du ministère des Transports.
- Capacité linguistique douteuse dans les procédures reliées aux petites créances.
- Message enregistré sur répondeur automatique en anglais seulement au ministère des Transports.
- Services dispensés en anglais seulement dans un magasin de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick.

(b) Approximately 22 complaints related to the poor quality of French contained in written communications or an English language written response to a French language inquiry. Examples include:

- Advertisement of intradepartmental job specifications in English only.
- English language real property documents sent to French speaking client.
- Trade examinations of Department of Advanced Education and Training available in English only.
- Department of Labour wiring permit mailed to francophone client in English language.
- French language accents missing from telephone publications.
- Alleged delay in translation of Coroner's report.
- Issuance of English language traffic ticket to francophone.
- New Brunswick Housing Corporation loan documents in English language only.
- French language vehicle registration application resulting in issuance of English language vehicle registration;

(c) Approximately 12 persons complained of having received inadequate French language service in both written and oral media. For example:

- A regional office of the New Brunswick Electric Power Commission located in a bilingual area had no bilingual employees.
- A regional dog catcher operating under the authority of the Department of Municipal Affairs in a bilingual area had no French language capability.
- Ambulance services paid for by the Department of Income Assistance in a bilingual area were available only in the English language.
- A Youth Correctional Centre presented ongoing language difficulties between its anglophone and francophone young offenders.
- A francophone complained of the lack of bilingual regional staff in a bilingual area of the Province.

b) Environ 22 plaintes concernaient la mauvaise qualité du français dans les communications écrites ou l'usage de l'anglais en réponse à des communications écrites en français. Exemples :

- Annonce en anglais seulement des exigences d'un poste intraministériel.
- Envoi de documents en anglais concernant un bien-fonds à un client francophone.
- Examens de métiers en anglais seulement du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation.
- Envoi d'un permis d'installation électrique en anglais seulement par le ministère du Travail à un client francophone.
- Omission des accents français dans des publications téléphoniques.
- Allégation de retard dans la traduction d'un rapport de coroner.
- Délivrance d'une contravention pour infraction au code de la route en anglais seulement à un francophone.
- Documents de prêt en anglais seulement de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.
- Demande d'enregistrement d'un véhicule faite en français et délivrance d'un enregistrement de véhicule en anglais seulement.

c) Environ 12 personnes se sont plaintes d'avoir reçu des services inadéquats en français, sous forme écrite et orale. Exemples :

- Absence d'employés bilingues dans un bureau régional de la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick, situé dans une région bilingue.
- Ignorance du français chez un préposé à la collecte des chiens errants, titulaire d'un permis du ministère des Affaires municipales, dans une région bilingue.
- Disponibilité en anglais seulement des services d'ambulance payés par le ministère de l'Aide au revenu, dans une région bilingue.
- Difficultés de communication courantes dans un Centre correctionnel pour jeunes, entre les jeunes contrevenants francophones et anglophones.
- Plainte formulée par un francophone concernant le manque d'employés bilingues dans une région bilingue de la province.

- Two persons complained of the absence of French speaking physicians in a French speaking area of the Province.

Workplace complaints

The three French language complaints related to the workplace emanated from two persons. One, an employee of the Alcoholism and Drug Dependency Commission of New Brunswick, complained of the linguistic profiles established for the regional office in which she and her co-workers were employed. On review, senior staff of the Commission indicated a willingness to give full consideration to the concerns of their regional staff. The other complaint related to the notice provided to employees by the Department of Supply and Services and the Board of Management with respect to a Government computerization initiative. The Board of Management readily agreed that a bilingual memo announcing the program ought to have been forwarded to all employees at the same time. Our Office accepted the explanation of the Department of Supply and Services that its decision not to translate technical data provided by its supplier (a small business enterprise) was justified in terms of considerations of timeliness and cost.

English language complaints

Language of service

With respect to English language complaints, the 11 "language of service" complaints were as follows:

- New Brunswick Electric Power Commission bilingual document written in French language followed by English language in predominantly French speaking area (no assistance possible).

- Desire by English speaking parents that their children not study French in anglophone school system (no assistance possible).

- Alleged insufficient use of English at ceremonies by the New Brunswick Advisory Council on the Status of Women (explanation by Council accepted by Office).

- Complaint by individual that two Departments in predominantly French speaking area answering the telephone mainly in French language (denial by Department, including justification of use of a French language departmental designation followed by an English language greeting).

- Alleged inadequate English language capacity of employee of Registrar of Vital Statistics (departmental assurance that staff has full English language competency confirmed by Office).

- Deux plaintes formulées à l'égard de l'absence de médecins pouvant parler le français dans une région francophone de la province.

Plaintes - milieu de travail

Les trois plaintes reliées à la langue de travail provenaient de deux personnes. L'une, formulée par une employée d'un bureau régional de la Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance du Nouveau-Brunswick, concernait les profils linguistiques établis pour le bureau régional où elle et ses collègues travaillaient. Après enquête, le personnel cadre de la Commission s'est dit prêt à examiner à fond les préoccupations du personnel du bureau régional. L'autre plainte concernait un avis envoyé aux employés par le ministère de l'Approvisionnement et des Services et le Conseil de gestion par rapport à un projet d'informatisation du gouvernement. Le Conseil de gestion a volontiers convenu qu'un avis bilingue aurait dû être envoyé à tous les employés en même temps. Le Bureau a accepté l'explication du ministère de l'Approvisionnement et des Services selon laquelle sa décision de ne pas faire traduire les données techniques du fournisseur (une petite entreprise) était motivée par le manque de temps et le coût.

Plaintes - langue anglaise

Langue de service

En ce qui a trait à la prestation de services en anglais, le Bureau a reçu onze plaintes :

- Rédaction en français puis en anglais d'un document bilingue de la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick dans une région à prédominance francophone (aucune aide possible).

- Désir, par des parents anglophones, que leurs enfants n'étudient pas le français dans le réseau scolaire anglophone (aucune aide possible).

- Allégation d'utilisation insuffisante de l'anglais lors des cérémonies du Conseil consultatif sur la condition de la femme au Nouveau-Brunswick (acceptation par le Bureau de l'explication fournie par le Conseil).

- Plainte concernant le fait que deux ministères dans une région à prédominance francophone répondent au téléphone principalement en français (dénégation par les ministères en cause, le français étant utilisé pour la désignation ministérielle suivie d'une salutation en anglais).

- Allégation de compétence insuffisante en langue anglaise des employés de la Division des statistiques de l'état civil (le ministère nous a assuré que le personnel est parfaitement compétent en langue anglaise).

- Alleged inadequate English language competency by regional staff of Department of Health and Community Services (complaint discontinued by complainant).

- Alleged inadequate English language competency of Office of Minister of Mines (departmental denial and explanation accepted by complainant).

- Reception in French only at regional medical centre (corrective memo sent by Centre's director).

- Inability or unwillingness of hospital to provide service to anglophone client (regrets and undertaking of corrective action given to Office and complainant).

- Alleged incorrect spelling of place name on French language document (complaint not supported).

- Two complaints of the Government's Official Languages policy that were subsequently referred to elected representatives for possible further submissions.

Workplace complaints

With respect to the four employment related English language complaints, all related to one or more aspects of a bilingual job requirement. The Government's Official Language policy states that it strives to ensure that it provides "all government services in English and French across the Province, according to local needs". Moreover, the Government of New Brunswick has stated that it has undertaken to implement this policy by "using a team approach to provide quality services to our anglophone and francophone citizens. Employees will work in functional teams so that the services each team offers can be provided in either language, as needed".

Our Office's response to each of the four complainants was within the context of this policy. That is, we explained that we had jurisdiction to investigate a specific complaint about the manner in which the policy was implemented and, perhaps equally important, about the way in which its implementation was communicated to employees and the general public.

Based on our Office's experience of the past two and a half years, we are pleased with the response made by public authorities to their obligations to implement the Official Languages Act and the Government policy enunciated thereunder. We also believe that the conferral of increased responsibilities on our Office with respect to this policy has achieved good results without an undue further taxing of our overburdened resources.

- Allégation de compétence insuffisante en langue anglaise du personnel régional du ministère de la Santé et des Services communautaires (plainte retirée par le plaignant).

- Allégation de compétence insuffisante en langue anglaise du cabinet du ministre des Mines (dénégation du ministère et explication acceptée par le plaignant).

- Réception en français seulement à un centre médical régional (note rectificatrice envoyée par le directeur du centre).

- Incapacité ou refus d'un hôpital de fournir des services à un client anglophone (présentation d'excuses au plaignant et prise de mesures correctrices).

- Allégation d'erreur dans la graphie d'un nom de lieu dans un document en langue française (plainte non fondée).

- Deux plaintes concernant la politique gouvernementale en matière de langues officielles, renvoyées aux représentants élus pour suite à donner.

Plaintes - milieu de travail

En ce qui a trait aux quatre plaintes reliées à l'usage de l'anglais au travail, chacune se rapportait à un ou plusieurs aspects des fonctions bilingues requises par le poste. Dans sa politique sur les langues officielles, le gouvernement dit qu'il veillera à ce que «tous les services gouvernementaux soient dispensés en français et en anglais partout au Nouveau-Brunswick, en fonction des besoins locaux». De plus, le gouvernement a affirmé que pour mettre en oeuvre cette politique, «tous les employés travailleront en équipe afin d'offrir des services de qualité aux anglophones et aux francophones. Ils (elles) travailleront en équipes fonctionnelles de manière que les services relevant de chacune des équipes puissent être dispensés dans l'une ou l'autre langue, au besoin».

La réponse du Bureau à chacune des quatre plaintes formulées s'est inscrite dans le contexte de la politique. Ainsi, nous avons expliqué que nous avions le pouvoir d'enquêter sur une plainte précise ayant trait à la façon dont la politique est appliquée et, peut-être tout aussi important, à la façon dont son application est communiquée aux employés et au grand public.

Compte tenu des plaintes reçues au cours des deux dernières années et demie, nous sommes heureux de la façon dont les autorités publiques ont réagi face à leurs obligations concernant l'application de la Loi sur les langues officielles et la politique gouvernementale afférente. Nous croyons également que l'accroissement de nos responsabilités en ce qui concerne cette politique a donné de bons résultats sans trop taxer nos ressources déjà limitées.

THE LEGISLATIVE ASSEMBLY'S STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman was established in June, 1985. It was conferred with the broad authority to consult with the Ombudsman's Office and with any of the authorities charged with public administration, to share information with other Members of the Legislative Assembly and to ask questions and make suggestions. The establishment of the Ombudsman Committee has been seen to serve a number of vital purposes, including: a) the provision of a specific forum by which members of the Legislative Assembly may provide its opinions and recommendations respecting public administration; b) a forum by which the Ombudsman's Office and sectors of the public service may communicate on matters of public administration; c) public scrutiny of the administration of the Ombudsman's Office; d) a direct channel by which the Ombudsman's Office may make its opinions and recommendations known to the Legislature; and e) the re-enforcement of the independence which the public believes is necessary for the Ombudsman to heighten the level of respect which it has in the community.

On October 18, 1990, our Office met with the members of the Ombudsman Committee, including the Chairman, Mr. Bernard Thériault, and members, Dr. Marilyn Trenholm, Mr. Leo McAdam, Mr. Louis Murphy, Mr. Eric Allaby, Mr. Jean-Paul Savoie and the Hon. Vaughn Blaney.

In the course of its very positive meeting with the Committee, our Office reviewed its activities of the past two reporting years, including a discussion of our caseload, representative complaints, the status of recommendations, our Office's experience under the Official Languages and freedom of information statutes and the discussion of other initiatives.

Our Office's submission stated, in part:

> During the past two reporting years, our Office has received 3,241 complaints against the provincial Government and city, town and village governments. This is by far the busiest work period in our Office's history. It is also one in which we have achieved good results without a staff increase and with budgetary decreases other than in salaries which have followed those of other civil servants.

LE COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Le Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative a été créé en juin 1985. Il a pour mandat général de conseiller le Bureau de l'ombudsman et tout autre organisme d'administration publique, de renseigner les membres de l'Assemblée législative, de poser des questions et de faire des suggestions. La création du Comité s'est avérée extrêmement utile à bien des égards, notamment parce que celui-ci sert de véhicule permettant: a) aux membres de l'Assemblée législative de faire part de leurs opinions et de leurs recommandations en matière d'administration publique; b) au Bureau de l'ombudsman de communiquer avec le secteur public sur des questions touchant à l'administration publique; c) au grand public d'examiner l'administration du Bureau de l'ombudsman; d) au Bureau de l'ombudsman de faire connaître directement ses opinions et ses recommandations à l'Assemblée législative; e) à l'ombudsman de renforcer l'indépendance qui est nécessaire, selon le grand public, pour accroître le respect dont il jouit dans la collectivité.

Le 18 octobre 1990, le Bureau a rencontré les membres du Comité permanent de l'ombudsman, soit le président, M. Bernard Thériault, et ses membres, Mme Marilyn Trenholm, M. Leo McAdam, M. Louis Murphy, M. Eric Allaby, M. Jean-Paul Savoie et M. Vaughn Blaney.

Au cours de cette rencontre fort positive, le Bureau a passé en revue ses activités des deux dernières années, notamment les dossiers traités, les plaintes représentatives, l'état d'avancement des recommandations formulées, l'application de la Loi sur les langues officielles et de la Loi sur le droit à l'information, etc.

Voici un extrait de notre mémoire :

> Pendant les deux dernières années qui sont les sujets des rapports, mon bureau a reçu 3,241 plaintes contre le gouvernement provincial et les gouvernements des cités, villes et villages. Cette période a été la plus occupée de l'histoire de notre bureau. Ceci a été accompli en dépit d'une réduction budgétaire, sauf pour les salaires qui ont suivi ceux des autres fonctionnaires pour les augmentations au coût de la vie. On peut sans doute at-

One may attribute this increased caseload to the continued success of public relations and education initiatives, to the Office's regional hearings (we will be holding our 65th series of private hearings in Moncton next week), to the Office's tollfree number (recommended by your Committee) and, one trusts, to the quality of service rendered by our Office to New Brunswick citizens during the past 23 years.

I am pleased to note that these issues were resolved through initiatives taken by the Office of the Ombudsman. However, I also hasten to add that such problems are only resolved through the good work and remedial approach taken by New Brunswick's public service. In this regard, one recalls again the observation of New Brunswick's first Ombudsman, Dr. Ross Flemington, that there are many ombudsmen within the New Brunswick public service.

One could not discuss the subject matter of the Office's cases without reference to the complaint lodged by the New Brunswick Principal Investors Committee on behalf of over 3,000 purchasers of investment contracts issued by the Principal Group. While this complaint affects the largest number of persons ever involved in an Ombudsman investigation, it is also remarkable for its complexity and degree of difficulty. I am pleased to note that the investigation of this complaint will be completed within the very near future.

As you are aware, our Office views the submission of broad systemic recommendations as an important aspect of its function. Moreover, your Committee has endorsed this approach by its review of the unimplemented formal recommendations of the Office and by its own series of recommendations contained in the Committee's First Report (June, 1987).

At the conclusion of its first full year as the review mechanism under the Official Languages Act, our Office is of the opinion that it would be premature to draw significant conclusions with respect to this experience. On the other hand, it does appear that the Office may serve a useful purpose in ensuring a harmonious relationship between the two linguistic groups which comprise the Province of New Brunswick.

Our latest Annual Reports provide updates on this Office's efforts to promote the adoption of a Federal Ombudsman as well as our Office's public education initiatives.

In the former category, it is noted that our Office has worked with the Canadian Bar Association

tribuer cette augmentation du nombre de plaintes à nos efforts continus dans le domaine des relations publiques et à nos efforts d'éducation du public, en passant par nos audiences régionales (nous aurons notre 65e série à Moncton la semaine prochaine), à notre numéro sans frais (recommandé par votre comité) et, nous osons le croire, à la qualité des services dispensés par notre bureau aux citoyens du Nouveau-Brunswick au cours des 23 dernières années.

Il me fait plaisir de noter que ces cas ont été résolus grâce à des démarches entreprises par le bureau de l'ombudsman. Cependant, je m'empresse d'ajouter que ces cas sont résolus grâce aussi aux bons offices et à l'approche réparatrice des fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. A cet égard, je me dois de vous rappeler l'observation faite par le premier ombudsman du Nouveau-Brunswick, Ross Flemington, qu'il y a plusieurs ombudsmans dans la fonction publique du Nouveau-Brunswick.

Nous ne pourrions pas discuter des cas traités au bureau sans mentionner la plainte déposée par le comité des investisseurs dans Principal en faveur de plus de 3 000 acheteurs de contrats d'investissement émis par le Principal Group. Cette plainte, qui touche le plus grand nombre de personnes jamais affectées par une enquête de l'ombudsman, est aussi remarquable par sa complexité et sa difficulté. Il me fait plaisir de rapporter que l'enquête de cette plainte sera complétée sous peu.

Comme vous le savez sans doute, la formulation de recommandations concernant le système est perçu par mon bureau comme étant un important aspect de sa fonction. En plus, votre comité a endossé cette approche par son examen des recommandations formelles du bureau, qui n'ont pas été mises en vigueur, et par votre série de recommandations contenues dans le premier rapport de votre comité (juin 1987).

A la fin de sa première année complète à titre d'enquêteur en vertu de la Loi sur les langues officielles, le Bureau est d'avis qu'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions sur son expérience. En revanche, il estime être à même d'assurer des relations harmonieuses entre les deux groupes linguistiques de la province du Nouveau-Brunswick.

Nos derniers rapports annuels font des mises à jour en ce qui a trait aux efforts de notre bureau de promouvoir la mise en place d'un ombudsman au niveau fédéral en même temps qu'à nos initiatives d'éducation publique.

Dans la première catégorie, notre bureau a travaillé avec l'Association du barreau canadien et la Commis-

and the Law Reform Commission of Canada in continuing initiatives to establish an Ombudsman's Office with the authority to investigate all types of Federal Government complaints. To this end, both the Canadian Conference of Legislative Ombudsmen and the Canadian Bar Association passed resolutions in favour of the establishment of a Federal Ombudsman during their 1989 Annual Meetings. Moreover, the 1990 Conference of Canadian Legislative Ombudsmen has adopted a resolution calling for the immediate appointment of an Ombudsman for aboriginal complaints. Finally, we await with anticipation the publication of the working paper by the Law Reform Commission of Canada on a Federal Ombudsman.

In our last meeting, we reported to you on an initiative undertaken by this Office's Solicitor and Mr. William Thorpe, of Fredericton High School, to develop an Ombudsman Teaching Unit for use in high school curricula. This Teaching Unit has now been successfully tested over the past two academic years and we hope it will be integrated into one or more of the senior high school courses. As a footnote, we were pleased that Mr. Thorpe and Mr. Ferris were awarded a Hilroy Regional Prize by the Roy C. Hill Foundation in recognition of the quality of this undertaking.

Mr. Chairman and Committee Members, we are living at very exciting time in the development of democratic institutions. I am pleased to note that the spread of freedom and democracy to Eastern Europe and the Third World has been accompanied by a parallel expansion of the Ombudsman concept. Thus, citizens of Poland and the eastern portion of the reunited Germany now have recourse to the Office of an Ombudsman, and there is a prospect of its imminent extension to Hungary and Yugoslavia. Existing democratic institutions in the European community and Asia have extended the Ombudsman institution, and ombudsmen have been appointed in Latin America for the first time. I believe you will share with me in the pride of being part of one of the first Ombudsman offices - one which we believe has served as a model for its establishment in other parts of the World.

We look forward to responding to any questions or comments you may have with respect to the New Brunswick Office of the Ombudsman.

In the discussion that followed this presentation, the legislators expressed keen interest in a number of the Office's activities, including particularly, its positive experience with complaints under the Official Languages Act and the status of recommendations, including those related to the Liquor Control Act, the

sion de réforme du droit du Canada dans une initiative continue pour voir à la mise en place d'un bureau d'Ombudsman ayant l'autorité de faire enquête sur tous les genres de plaintes concernant le gouvernement fédéral. Dans ce but, la Conférence des ombudsmans législatifs canadiens et l'Association du barreau canadien ont passé des résolutions en faveur de l'établissement d'un ombudsman fédéral lors de leurs réunions annuelles de 1989. De plus, la conférence annuelle de 1990 des ombudsmans législatifs canadiens a adopté une résolution demandant la nomination immédiate d'un ombudsman pour s'occuper des plaintes des aborigènes. Finalement, nous attendons impatiemment la publication du document de travail de la Commission de réforme du droit du Canada sur la question d'un ombudsman fédéral.

Lors de notre dernière réunion, nous vous avons fait part de l'initiative entreprise par l'avocat de mon bureau et William Thorpe du Fredericton High School pour préparer un cours sur l'ombudsman pour le niveau scolaire secondaire. Ce cours a été éprouvé avec succès durant les deux dernières années académiques et nous espérons qu'il sera intégré à un ou plusieurs cours au niveau secondaire. Pour conclure ce sujet, il nous fait plaisir de vous dire que messieurs Thorpe et Ferris ont obtenus le Hilroy Regional Prize de la Roy C. Hill Foundation en reconnaissance de la qualité de cette entreprise.

Monsieur le président, et madame et messieurs les membres du comité, nous vivons dans une période passionnante pour ce qui est du développement de nos institutions démocratiques. Je suis heureux de constater que la liberté et la démocratisation dans les pays de l'Est et au Tiersmonde ont été accompagnées de l'expansion parallèle du concept de l'Ombudsman. Ainsi, les citoyens de la Pologne et de la partie est de l'Allemagne réunifiée ont maintenant la possibilité d'un recours à un ombudsman et il existe une possibilité imminente de son expansion à la Hongrie et à la Yougoslavie. Des institutions démocratiques existantes dans la communauté européenne et en Asie ont nommé des ombudsmans, et d'autres ont été nommés en amérique latine pour la première fois. Je crois que vous voudrez vous enorgueillir avec moi de faire partie d'un des premiers bureaux d'ombudsman - qui, nous osons le croire, a servi de modèle à son établissement dans d'autres parties du monde.

Nous sommes prêts à répondre à vos questions et à vos commentaires concernant le bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick.

Au cours de la discussion qui a suivi la présentation de ce mémoire, les membres du Comité ont exprimé un vif intérêt pour certaines activités du Bureau et, en particulier, pour son succès dans le traitement des plaintes formulées en vertu de la Loi sur les langues officielles et dans la mise à exécution des recommandations faites, notamment en ce

Workers' Compensation Board and proposed regulations under the Cemetery Companies Act and with respect to blasting activities in unincorporated areas.

Our Office looks forward to its further work with this important Committee in 1991.

qui concerne la Loi sur la réglementation des alcools, la Commission des accidents du travail, les règlements proposés en vertu de la Loi sur les compagnies de cimetière et les activités d'abattage à l'explosif dans des zones non constituées en corporation.

Le Bureau est très heureux de poursuivre son travail avec cet important comité en 1991.

TOWARDS A WORLD FAMILY: A REPORT AND RECOMMENDATIONS RESPECTING HUMAN RIGHTS IN NEW BRUNSWICK

The 1989 Annual Report of this Office set out the task assigned by the Government of New Brunswick to the Office's Solicitor to inquire into, report and make recommendations with respect to human rights in New Brunswick. The Report also set out the methodology of the work with the notation that the final Report and Recommendations was submitted to the Government of New Brunswick on November 28, 1989.

Our Office was subsequently pleased to learn that the Report was the subject of detailed study by a ministerial Committee comprised of the Hon. Edmond Blanchard (Minister of State for Mines), Chairman, the Hon. James Lockyer (Attorney General and Minister of Justice), the Hon. Gerard Clavette (Chairman of the Board of Management), the Hon. Jane Barry (Minister of State for Childhood Services) and the Hon. Mike McKee (Minister of Labour and Minister Responsible for Multiculturalism). Following the completion of this ministerial study, the Report was tabled in the New Brunswick Legislature on November 17, 1990 and referred to the Law Amendments Committee of the Legislature for public hearings.

As set out in the Report's Executive Summary, its object is:

> ... to recommend the means by which New Brunswick's legislative and administrative structures may best promote fundamental human rights within its borders - and, where permissible, beyond. This objective has been pursued by the world community, of which New Brunswick is a part, through enactments of the United Nations and its affiliated bodies. Canada and New Brunswick are obliged by law to observe these standards of the international world community. New Brunswickers are citizens of the World and must be assured of the same fundamental rights to which all members of the world community aspire.
>
> Being part of a world family - like being part of one's own family - contemplates a level of acceptance and expectation, tolerance and respect. Tension is invariably part of the relationship; however, it is necessary to ensure that the tensions remain

POUR FAIRE DU MONDE NOTRE FAMILLE : RAPPORT ET RECOMMANDATIONS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Dans son rapport annuel de 1989, le Bureau a indiqué que son avocat avait été chargé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick d'entreprendre une étude sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick, pour ensuite rédiger un rapport et formuler des recommandations. Il y était également indiqué que le rapport final a été présenté au gouvernement le 28 novembre 1989.

Le Bureau a par la suite eu le plaisir d'apprendre que le rapport a fait l'objet d'une étude approfondie par un comité ministériel se composant d'Edmond Blanchard (ministre d'État aux Mines), président, de James Lockyer (procureur général et ministre de la Justice), de Gérald Clavette (président du Conseil de gestion), de Jane Barry (ministre d'État aux Services à l'enfance), et de Mike McKee (ministre du Travail et ministre chargé du multiculturalisme). Une fois cette étude terminée, le rapport a été déposé à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick le 17 novembre 1990 et renvoyé au Comité de modification des lois de l'Assemblée législative pour tenue d'audiences publiques.

Comme il est indiqué dans le résumé du rapport, celui-ci a pour objet :

> ... de recommander les voies et moyens par lesquels les structures législatives et administratives du Nouveau-Brunswick peuvent le mieux faire la promotion des droits fondamentaux de la personne dans la province - et, le cas échéant, à l'extérieur de la province. Cet objet a été poursuivi par la communauté mondiale toute entière, dont fait partie le Nouveau-Brunswick, au moyen d'instruments des Nations-Unies et de ses organismes affiliés. La loi oblige le Canada et le Nouveau-Brunswick à observer ces normes de la collectivité mondiale. Les et les es sont des citoyens et des citoyennes du monde et doivent jouir des mêmes droits fondamentaux auxquels aspirent tous les membres de la communauté mondiale.
>
> Le fait d'être membre de la famille humaine - tout comme le fait d'être membre de sa propre famille - comporte un degré d'acceptation et d'attentes, de tolérance et de respect. Les tensions font invariablement partie de cette relation; il est cependant nécessaire d'assurer que ces

healthy, that they do not destroy the relationship. To help ensure the stability and growth of relationships, certain rules of conduct must be mutually understood and accepted. Within the immediate family, such rules are usually informal, the result of a series of spoken and unspoken dialogue, and underlying moral beliefs.

At the world level, the United Nations has evolved a set of rules to facilitate healthy, growing relationships between and within its member states. These rules are known collectively as the United Nations International Bill of Rights. Under its terms, the member states, including Canada, agree to respect and promote a broad range of legally binding fundamental, democratic, economic, social, cultural and antidiscrimination rights and freedoms for the purpose of promoting equality of opportunity.

As part of the Canadian federal state, New Brunswick is bound by the United Nations instruments. Indeed, New Brunswick has been a leader in the protection and promotion of the fundamental rights and freedoms enunciated thereunder. Moreover, the guiding philosophical principle underlying the provincial administration - equality of opportunity - complements and draws inspiration from the International Bill of Rights. The recommendations of this report are designed to underscore and revitalize the Province's commitment to the protection and promotion of fundamental rights and freedoms.

The primary focus of this inquiry has been on legal structures - the type of legal instrument that would best enable New Brunswick to meet its international legal obligations and, in so doing, to promote a vital community based on respect for freedom and the recognition of responsibility to others.

The report's first recommendation for meeting the broad primary objective is legal in nature, namely, the enactment of a comprehensive human rights statute, the New Brunswick Charter of Rights and Freedoms, which would incorporate fundamental, democratic, legal, economic, cultural, social, environmental and anti-discrimination rights and freedoms.

For the most part, such a step would codify in a single enactment the province's existing legal obligations under the U.N. International Bill of Rights and the Canadian Charter of Rights and Freedoms. However, it would also provide a focus and a discipline that would complement the well-recognized need to promote human rights and responsibilities in New Brunswick in a coordinated fashion.

tensions demeurent saines, qu'elles ne détruiront pas la relation. Pour assurer la stabilité et la croissance des relations, certaines règles de conduite doivent être mutuellement comprises et acceptées. Au sein de la famille immédiate, ces règles sont généralement informelles, résultant d'une série de dialogues parlés ou muets et de convictions morales fondamentales.

A l'échelle mondiale, les Nations Unies ont établi un ensemble de règles visant à faciliter les relations saines et croissantes entre ses Etats membres et au sein de ces Etats. Ces règles sont appelées collectivement la Charte internationale des droits de l'homme (Nations Unies). Au titre de cette charte et afin de promouvoir l'égalité des chances, les Etats membres, dont le Canada, sont légalement tenus, et ils acceptent de respecter et de promouvoir une vaste série de droits et de libertés fondamentaux, démocratiques, économiques, sociaux, culturels, et de garanties de non-discrimination.

En tant que partie de l'Etat fédéral canadien, le Nouveau-Brunswick est lié par ces instruments des Nations Unies. En fait, le Nouveau-Brunswick a été un chef de file dans la protection et la promotion des droits et libertés fondamentaux y énoncés. De plus, le principe philosophique fondamental qui sous-tend l'administration provinciale - l'égalité des chances - est le complément de la Charte internationale des droits de l'homme dont elle s'inspire. Les recommandations formulées dans le présent rapport sont conçues pour souligner et renforcer l'engagement de la province à protéger et à promouvoir les droits et libertés fondamentaux.

La présente enquête a surtout examiné les structures juridiques - le genre d'instrument juridique qui permettrait au Nouveau-Brunswick de mieux remplir ses obligations juridiques internationales et, ce faisant, de faire la promotion d'une communauté vitale fondée sur le respect de la liberté et sur la reconnaissance de la responsabilité envers autrui.

La première recommandation formulée par le rapport visant à atteindre le principal objectif général est de nature juridique, à savoir l'édiction d'une loi générale sur les droits de la personne, la Charte néobrunswickoise des droits et libertés, qui énoncerait les droits et libertés fondamentaux, démocratiques, économiques, culturels, sociaux, écologiques et les garanties juridiques et les garanties de non-discrimination.

Pour l'essentiel, une telle démarche aurait pour effet de codifier en un seul texte les obligations juridiques actuelles de la province prévues par la Charte internationale des droits de l'homme et la Charte canadienne des droits et libertés. Par ailleurs, elle constituerait l'axe qui compléterait le besoin bien reconnu de promouvoir de façon coordonnée les droits et responsabilités humains au Nouveau-Brunswick.

The second recommended initiative, which is legislative in nature, is the revision of the mandate, jurisdiction and powers of the New Brunswick Human Rights Commission to more properly reflect the central position that the protection of human rights has traditionally occupied in this Province. It is concluded that the broader promotional and compliance role foreseen for the Commission necessarily requires its removal from a central authority (presently the Department of Labour) and its reconstitution as a legislative office. Such action would complement the clarification and extension of the anti-discrimination provisions of the New Brunswick Human Rights Code consistent with the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the norms established by other Canadian statutory human rights agencies.

The report's third broad recommendation, which is administrative in nature, is that the Executive Council co-ordinate the compliance with and promotion of human rights, freedoms and responsibilities contained with the New Brunswick Charter. It is envisaged that this co-ordinating function would serve to confirm and underscore the existing human rights mandate of the Department of Justice, Labour and Multiculturalism, Education, Advanced Education and Training, Health and Community Services, Income Assistance, Environment, and Solicitor General. Such coordination would also provide a greater opportunity for consultation by and with other public and private human rights bodies.

This proposed structure presents New Brunswickers with a unique opportunity for leadership that ought not to be squandered by a lack of vision. These recommendations aspire to three important objects. First, they will foster in New Brunswickers a greater sense of commitment to the achievement of equality of opportunity through the promotion of fundamental human rights. Second, they will illuminate the fact that New Brunswick, as a bilingual and multicultural community, is a microcosm of a larger world family. Finally, these recommendations may create legal structures that are attuned to international realities which would facilitate and complement the Province's economic, financial and commercial initiatives.

The 152 recommendations contained in the Report endeavour to provide a legislative blueprint to effect the policy objectives of a New Brunswick Charter of Rights and Freedoms and to ensure a greater measure of human rights for each New Brunswicker, including the responsibility of each person to respect and further the rights of others. By these measures, and by our personal beliefs and action, we may further the attainment of a harmonious and just World family.

La deuxième recommandation, qui est de nature législative, a trait à la révision du mandat, de la compétence et des pouvoirs de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick pour mieux faire ressortir la position centrale que la protection des droits de la personne a traditionnellement occupé dans notre province. Nous concluons que le rôle plus large de promotion et de respect envisagé pour la Commission exige nécessairement son retrait de la houlette d'une autorité centrale (actuellement le ministère du Travail) et sa reconstitution à titre d'organisme relevant de la Législature. Une telle mesure viendrait compléter la clarification et l'extension des dispositions sur l'anti-discrimination du Code des droits de la personne du Nouveau-Brunswick conformément à la Charte canadienne des droits et libertés et aux normes établies par les autres commissions et conseil des droits de la personne au Canada.

La troisième recommandation générale du rapport, qui est de nature administrative, propose que le Conseil exécutif coordonne le respect et la promotion des droits, libertés et responsabilités humains contenus dans la Charte néo-brunswickoise des droits et libertés. Nous envisageons que cette coordination servirait à confirmer et à souligner le mandat actuel des ministères de la Justice, du Travail et du Multiculturalisme, de l'Education, de l'Enseignement supérieur et de la Formation, de la Santé et des Services communautaires, de l'Aide au revenu, de l'Environnement et du Solliciteur général en matière de droits de la personne. Une telle coordination assurerait également une plus grande possibilité de consultation avec les autres organismes publics et privés des droits de la personne.

La structure que nous proposons offre aux et aux es une occasion exceptionnelle de faire preuve de leadership qu'on ne devrait pas laisser passer par manque de vision. Ces recommandations visent trois objectifs importants. D'abord, elles encouragent les Néo-brunswickois preuve d'un plus grand engagement à la réalisation de l'égalité des chances par la promotion des droits fondamentaux de la personne. Deuxièmement, elles mettront l'accent sur le fait que le Nouveau-Brunswick, en tant que collectivité bilingue et multiculturelle, est un microcosme de la famille mondiale. Enfin, ces recommandations pourront créer des structures juridiques compatibles avec les réalités internationales, qui faciliteraient et compléteraient les initiatives économiques, financières et commerciales de la province.

Les 152 recommandations faites dans le rapport constituent un modèle législatif pour l'élaboration d'une charte néo-brunswickoise des droits et libertés et pour l'extension des droits fondamentaux de chaque citoyen et citoyenne de la province, y compris la responsabilité pour chacun et chacune de respecter et de promouvoir les droits d'autrui. Grâce à ces mesures et grâce à nos propres croyances et actions, nous pourrons aider à faire du monde une famille juste et harmonieuse.

STATISTICS

The statistical tables which follow this section reflect an increase of approximately 5% in the number of complaints received by the Office in 1990. They also reflect that, apart from the 1988 reporting year, 1990 was the busiest for the Office since its inception in 1967. Moreover, the total number of complaints and requests for information received by the Office totalled 3,047, the highest (by some 4%) in the history of our Office. Regrettably, this increase in public demand for our service has not been accompanied by a staff increase and has actually been commensurate with a Government-imposed cutback in our Office's operating budget.

To date, these fiscal restraints have not forced the Office to significantly reduce its public education initiatives nor its regional hearings, institutional visits or toll-free telephone service. Moreover, the expertise provided to our Office by Communications New Brunswick remains at the highest level.

Our Office's effort to be equally accessible to all New Brunswickers is positively reflected in the demographic analysis of origin of complaints contained in Tables 1 and 2 of this Report. They indicate that, while the five northern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland are the most geographically removed from our Fredericton office, they provided 38% of the complaints received by the Office in 1990 (these counties comprise 33.6% of the provincial population). Coincidentally, the percentage of francophone complaints remained relatively unchanged (36.1% compared to 37.7% in 1989).

Table 4 sets out the number of complaints lodged against individual governmental authorities. As in previous years, a significant percentage of the complaints received by the Office were with respect to social service delivery agencies, including the Departments of Health and Community Services (236 - 14.6%), Income Assistance (229 - 14.2%), Solicitor General (142 - 8.8%); Workers' Compensation Board (172 - 10.7%) and the New Brunswick Housing Corporation (119 - 7.4%). In total, our Office received 898 jurisdictional complaints (55.6%) with respect to these five agencies. Moreover, 406 complaints (25.2%) were received with respect to the Department of Transportation (137 - 8.5%), municipal corporations (98 - 6.1%), the Department of Justice (70 - 4.3%), the Department of Education (51 - 3.2%) and the New Brunswick Electric Power Commission (50 - 3.1%).

1242 complaints (87.8%) were within the Office's jurisdiction, an increase of .6% from the previous reporting year.

STATISTIQUES

Les tableaux qui suivent reflètent une augmentation d'environ 5 % dans le nombre de plaintes reçues par le Bureau en 1990. Ils reflètent également le fait que, à l'exception de 1988, le Bureau a connu en 1990 l'année la plus occupée depuis sa création en 1967. En outre, le nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçues par le Bureau s'est élevé à 3 047, soit le plus haut niveau (d'environ 4 %) jamais atteint. Malheureusement, cette augmentation du nombre de services demandés par le grand public n'a pas été accompagnée d'une augmentation du nombre d'employés, mais a, en fait, correspondu à une réduction de notre budget de fonctionnement par le gouvernement.

Jusqu'ici, les restrictions budgétaires n'ont pas obligé le Bureau à réduire de façon notable ses initiatives de sensibilisation du public, ses audiences publiques, ses visites d'établissements et son service téléphonique gratuit. De plus, les services spécialisés mis à notre disposition par Communications Nouveau-Brunswick sont demeurés à un niveau élevé.

Aux tableaux 1 et 2, l'analyse démographique de l'origine des plaintes montre que le Bureau a su être également accessible à tous les citoyens et citoyennes de la province. Ainsi, bien que les cinq comtés du nord, soit ceux de Victoria, de Madawaska, de Restigouche, de Gloucester et de Northumberland, soient les plus éloignés de Fredericton, où le Bureau est situé, ils comptent pour 38 % des plaintes reçues en 1990 (alors qu'ils représentent 33,6 % de la population de la province). En outre, le pourcentage de plaintes formulées par des francophones est demeuré à peu près inchangé (36,1 % comparativement à 37,7 % en 1989).

Le tableau 4 indique le nombre de plaintes déposées contre des autorités gouvernementales particulières. Comme par les années précédentes, une forte proportion des plaintes concernaient les organismes de services sociaux, notamment les ministères de la Santé et des Services communautaires (236 - 14,6 %), de l'Aide au revenu (229 - 14,2 %) et du Solliciteur général (142 - 8,8 %), ainsi que la Commission des accidents du travail (172 - 10,7 %) et la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (119 - 7,4 %). En tout, le Bureau a reçu 898 plaintes (55,6 %) à l'égard de ces cinq ministères et organismes. De plus, 406 plaintes (25,2 %) ont visé le ministère des Transports (137 - 8,5 %), des administrations municipales (98 - 6,1 %), le ministère de la Justice (70 - 4,3 %), le ministère de l'Éducation (51 3,2 %) et la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick (50 - 3,1 %).

Sur le total reçu, 1 242 plaintes (87,8 %) étaient du ressort du Bureau, soit une hausse de 0,6 % par rapport à l'année précédente.

With respect to 190 cases commenced before 1990 and closed during the reporting year, 21 (11%) were found to be justified or partially justified. The Office provided assistance in 92 (48.4%) other cases.

Our Office found 41 cases (2.9%) to be justified or partially justified. We also provided assistance - either through direct intervention, the dispensing of advice, or both - in 281 (20%) other cases. This latter statistic is distinguished from those categorized as "Discontinued (Ombudsman) - Information given" - formerly "No assistance possible" - where the Office has ascertained an avenue of redress for the complainant and has taken steps to ensure that the complainant may pursue such a recourse. Further, this statistic does not include the 797 requests for information which the Office received during 1990.

In addition to the figures contained in the statistical tables, one is also advised to consult the case summaries in the APPENDICES. They reflect our Office's experience with individual authorities, including government departments, boards and tribunals, municipal corporations as well as the Office's official languages and freedom of information functions.

Sur les 190 cas qui ont été ouverts avant 1990 et clos au cours de l'année, 21 (11 %) ont été jugés totalement ou partiellement fondés. Le Bureau a également fourni de l'aide dans 92 autres cas (48,4 %).

Le Bureau a jugé que 41 cas (2,9 %) étaient totalement ou partiellement fondés et a fourni de l'aide - par intervention directe ou par prestation de conseils - dans 281 autres cas (20 %). Ce dernier chiffre ne comprend pas les plaintes classées dans la catégorie «Discontinué (ombudsman) - Renseignements fournis» (antérieurement «Aucune aide possible»), pour lesquelles le Bureau a trouvé un certain recours pour le plaignant et fait le nécessaire pour que celui-ci s'en prévale. Sont également exclues de ce chiffre les 797 demandes de renseignements que le Bureau a reçues au cours de l'année.

Outre les chiffres cités dans les tableaux, le lecteur est prié de se reporter aux résumés des cas à la section ANNEXES. Y sont résumées les interventions du Bureau auprès des autorités responsables, notamment les ministères, les conseils, les tribunaux et les corporations municipales, ainsi que les fonctions du Bureau en matière de langues officielles et de droit à l'information.

Appendices

Annexes

DEPARTMENT OF ADVANCED EDUCATION AND TRAINING

90-371-10

During the reporting year, our Office, on its own motion, addressed a significant privacy issue arising out of the administration of the Student Aid Program.

In the course of assisting an individual to obtain information about the Student Aid Appeal procedure, our Office was referred by the receptionist to a telephone answering machine. The voice on the telephone answering machine requested that our Office's staff member provide a Social Insurance Number to the machine.

In response, our Office made two requests of the Department's Deputy Minister, first, to review the departmental practice of having a receptionist transfer telephone calls to a telephone answering machine, in order to determine whether its negative bureaucratic aspect might outweigh its possible efficiencies; second, to review the practice of a provincial authority requesting a person's Social Insurance Number and more particularly, of such a request being made by a telephone answering machine.

On review, the Department's Deputy Minister advised as follows:

> Reversing the order of your concerns, I am enclosing for your information a copy of a press release issued by the Government of Canada, dated June 8, 1988 whereby the Federal Government voluntarily restricted the use of Social Insurance numbers, except for certain purposes. You will note that the Canada Student Loans Regulations under the Canada Students Loans Act is one of the specific social programs which requires the use of the Social Insurance number to administer. As we effectively function as the delivery agent of the Federal Government in this regard, it appears impossible for us to dispense with the necessity of requiring the number in order to administer applications.
>
> Of course, this not to say that we need necessarily request Social Insurance numbers on telephone enquiries. However, I understand that this practice was initiated in order to help us more effectively deal with the volume of requests which we receive on a daily basis. I understand from my staff that when a message is currently received, they are able through employing the Social Insurance number, to locate the applicant's file quickly, cutting down response time. If we were to delete the re-

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA FORMATION

90-371-10

Au cours de l'année, le Bureau a traité, de lui-même, une importante question reliée à la divulgation de renseignements personnels dans le cadre de l'administration du Programme d'aide aux étudiants.

Lors d'une communication téléphonique visant à aider une personne à obtenir des renseignements sur la procédure d'appel en matière d'aide aux étudiants, notre appel a été transféré par une réceptionniste à un répondeur automatique. Le message enregistré demandait qu'un numéro d'assurance sociale soit laissé sur le répondeur.

En réponse, le Bureau a demandé au sous-ministre de l'Enseignement supérieur et de la Formation de voir si, d'une part, il y avait vraiment avantage, compte tenu de l'aspect bureaucratique négatif, de transférer les appels téléphoniques à un répondeur automatique et si, d'autre part, il était justifié qu'un organisme provincial demande à une personne de donner son numéro d'assurance sociale, en particulier par l'intermédiare d'un répondeur automatique.

Après examen, le sous-ministre a fourni la réponse suivante :

> En ce qui concerne vos préoccupations, je vous fais parvenir à titre d'information une copie d'un communiqué de presse du gouvernement du Canada, daté du 8 juin 1988, dans lequel le gouvernement fédéral limite volontairement l'utilisation des numéros d'assurance sociale, sauf dans certains cas. Vous remarquerez qu'en vertu du règlement de la Loi canadienne sur les prêts aux étudiants, le Programme d'aide aux étudiants est l'un des programmes sociaux dont l'administration nécessite l'utilisation des numéros d'assurance sociale. Étant donné que nous remplissons à cet égard une fonction de prestation pour le gouvernement fédéral, il nous semble impossible de ne pas demander les numéros d'assurance sociale pour pouvoir administrer les demandes de prêts.
>
> Bien entendu, cela ne signifie pas qu'il soit absolument nécessaire de demander les numéros d'assurance sociale au téléphone. Nous avons adopté cette pratique afin de pouvoir traiter plus efficacement le volume de demandes reçues quotidiennement. Les numéros d'assurance sociale laissés sur répondeur automatique permettent au personnel de retracer les dossiers rapidement et, par conséquent, de réduire le temps de réponse. Si nous devions ne plus demander les numéros d'assurance sociale, il nous faudrait davantage de

quest for the applicant's Social Insurance number, I understand that much more time would be required to locate the file. To date, yours has been the only objection received with respect to this particular request, at least of which I am aware.

I believe that there is some benefit in at least giving the students the option of supplying their Social Insurance number in response to the telephone message.

Therefore, what I propose is to change the recorded message, to state in effect that the students, in addition to leaving a phone number, should provide some means whereby their file can be located. It would be indicated that they would have the option of supplying their Social Insurance number, but that supplying the number would expedite the locating of their file.

It seems to me that this approach would provide for the case where students might be sensitive about giving their Social Insurance number, but also would allow for efficiency in dealing with those who have no such compunction.

With respect to the use of answering machines, I note your concerns. I agree that such machines depersonalize the communication process, and add to the negative "bureaucratic" aspect which you reference.

However, I believe that I have to weigh off against this negative aspect, the probable negative effects of a prolonged delay in responding to telephone enquiries. The decision to adopt an answering machine system was not lightly undertaken, and indeed would not have been undertaken if other feasible remedies were available. However, given our current levels of funding, it is unlikely that the use of answering machines can be discontinued.

However, I will endeavour to ensure that calls are referred to the answering machine, as little as possible, when no other alternative is available.

Thank you for bringing the issues to my attention.

Upon receiving this reasonably positive response from the Department, our Office concluded its review of the matter. We have also continued to pursue the Office's formal recommendation that comprehensive privacy legislation addressing such questions be adopted by the Province.

temps pour retrouver les dossiers. Jusqu'ici, vous êtes les premiers à vous opposer à cette pratique, du moins à ma connaissance.

Je crois qu'il est utile de donner aux étudiants le choix de fournir leur numéro d'assurance sociale en réponse à un message téléphonique.

Je propose donc que le message téléphonique soit modifié de manière à demander aux étudiants de laisser, outre leur numéro de téléphone, un autre numéro de référence pour nous permettre de retrouver leur dossier. On préciserait qu'ils ont la possibilité de laisser leur numéro d'assurance sociale, afin d'accélérer la recherche de leur dossier.

Il me semble que cela donnerait aux étudiants qui hésitent à communiquer leur numéro d'assurance sociale le choix de ne pas le fournir, tout en laissant aux autres la possibilité de le faire.

Quant à l'utilisation de répondeurs automatiques, je prends note de vos préoccupations. Je conviens que ce genre d'appareil dépersonnalise les communications et ajoute à l'aspect «bureaucratique» négatif auquel vous faites allusion.

Par contre, je me dois de tenir compte des inconvénients que peut occasionner tout retard prolongé dans le traitement des demandes téléphoniques. La décision d'utiliser des répondeurs n'a pas été prise à la légère; elle n'aurait pas été nécessaire si nous avions pu faire autrement. Mais étant donné nos ressources financières actuelles, il est peu probable que nous puissions en abandonner l'usage.

En revanche, je veillerai à ce que les appels soient transférés le moins possible à des répondeurs automatiques, lorsque d'autres solutions existent.

Je vous remercie d'avoir porté cette question à mon attention.

Après avoir reçu cette réponse raisonnablement positive, le Bureau a mis fin à son examen de la question. Nous avons également poursuivi notre recommandation officielle pour que la province adopte des dispositions législatives globales concernant la protection des renseignements personnels de ce genre.

90-371-11

A complaint received by an applicant for assistance under the Canada Student Loans Act reflects the difficult federal/provincial jurisdictional problems raised by many complaints.

The complainant had completed an undergraduate degree at a Ontario university with respect to which he had received Canada Student Loan assistance. He immediately applied for admission to a graduate program at a New Brunswick university; however, his efforts did not bear fruit until 1990. In the interim, he inadvertently failed to make any loan payments or to make arrangements with the Canada Student Loan program or a chartered bank to defer such payments. The complainant insisted that he had omitted to take such steps as he believed that his readmission to university was imminent and because he had left proper forwarding addresses with the appropriate C.S.L. authorities.

In the event, the complainant immediately applied for further student loan assistance upon his readmission, at which time he was advised that his delinquency rendered him ineligible for such assistance. He was further advised that neither the Department nor the Student Aid Review Board had any jurisdiction to assist him in obtaining such assistance.

Upon review by our Office, an informal contact was made with the Department's Federal counterpart, including the Secretary of State. These efforts resulted in a reversal of the governmental decision.

90-371-11

Une plainte d'un étudiant ayant fait une demande d'aide financière en vertu de la Loi canadienne sur les prêts aux étudiants a fait ressortir les problèmes de compétence fédérale-provinciale qui ont fait l'objet de nombreuses autres plaintes.

Le plaignant avait terminé des études de premier cycle à une université de l'Ontario pour lesquelles il a reçu un prêt étudiant. Il a immédiatement fait une demande d'admission à un programme d'études de deuxième cycle à une université du Nouveau-Brunswick, mais on ne l'a admis qu'en 1990. Entre-temps, il a omis par inadvertance de faire des versements sur son prêt ou de faire reporter le remboursement de son prêt en prenant les dispositions nécessaires auprès de l'administration du Programme canadien de prêts aux étudiants ou d'une banque à charte. Le plaignant a soutenu ne pas l'avoir fait parce qu'il croyait imminente sa réadmission à l'université et parce qu'il avait communiqué son adresse aux autorités du PCPE.

Quoi qu'il en soit, le plaignant a fait une nouvelle demande de prêt dès sa réadmission à l'université. On lui a alors fait savoir que son omission le rendait inadmissible à toute autre aide financière en vertu du programme. De plus, on lui a indiqué qu'il ne pouvait s'adresser à la Commission de révision de l'aide aux étudiants ni à aucune autre autorité pour faire renverser la décision.

Après enquête, le Bureau a communiqué avec le pendant fédéral du ministère, y compris le Secrétariat d'État. Ces efforts ont permis de renverser la décision gouvernementale.

BOARD OF MANAGEMENT

90-260-2; 90-260-2; 89-180-12

The 1989 Annual Report of this Office, at pages 56 and 57, related the positive response our Office had received to its recommendation "that consideration be given to an appropriate review to determine whether pension relief ought to be given to those municipal (county) employees whose employment was transferred to the Province of New Brunswick under the Program of Equal Opportunity". These public servants had been hired by the Department of the Provincial Secretary. However, they had been assigned an administrative classification of "county" employees and, had been denied participation in the Public Service Superannuation Plan. The summary set out that, upon review by our Office and the Board of Management- including input from the Office of the Attorney General - it had been determined that the complainants were provincial public servants who ought to

CONSEIL DE GESTION

90-260-2; 90-260-2; 89-180-12

Dans son rapport annuel de 1989, aux pages 56 et 57, le Bureau mentionnait la réponse positive reçue à propos de sa recommandation pour que soit examinée la possibilité de verser une pension aux employés municipaux (de comtés) dont l'emploi a été transféré à la province du Nouveau-Brunswick en vertu du Programme d'égalité d'accès à l'emploi. Les employés visés avaient été embauchés par le Bureau du secrétaire-trésorier provincial, mais avaient reçu une classification administrative d'employés de comté et s'étaient vus refuser le droit de cotiser au Fonds de pensions de retraite dans les services publics. Après examen par le Bureau et le Conseil de gestion, en consultation avec le Bureau du procureur général, il a été établi que les plaignants étaient des fonctionnaires provinciaux qui auraient dû avoir le droit de cotiser au Fonds de pensions de retraite dès le début de leur emploi. Le Conseil a par la suite offert la possibilité à six employés sur le

have been able to participate in the provincial pension scheme from the commencement of their employment. The Board subsequently extended this opportunity to six retiring registry office employees.

Subsequent to the successful resolution of these complaints, three other former registry office staff approached our Office (through the intervention of the Province's Chief Registrar of Deeds) with a similar request. These employees had retired during the 1970s and had each accumulated many years of uncredited pensionable service.

On review by the Board of Management, their request to purchase pensionable service was approved. As a result, the monthly entitlement of the three former employees was increased significantly and each was awarded a subtantial lump sum retroactive payment. Each former employee indicated that these steps had served to remedy the injustice inflicted upon them.

90-260-5

A retired public hospital nurse met with our Office during its May hearings in St. Stephen with respect to her non-receipt of a pension increase.

The complainant had been employed with a public hospital from 1964 to 1976. Prior to 1976, the hospital's pension plan had been administered by a private insurer. She was subsequently led to believe that the Board of Management had assumed responsibility for its administration. Consequently, upon learning that she had not received a pension increase that had been awarded to her fellow hospital retirees, she contacted this Office.

Upon our initial review, we were advised that Board's staff had reviewed and resolved the complainant's concerns. However, it was subsequently learned that, although the complainant had received a retroactive entitlement, she had failed to receive her July pension cheque. Upon further review with the Board and upon referring the complainant directly to the private insurer (which continued to pay the pension entitlements), the complainant's monthly cheques, including the recent increase, were resumed.

In confirming this information, the complainant thanked our Office for its efforts on her behalf.

point de prendre leur retraite d'acheter des crédits supplémentaires validables.

Une fois ces plaintes réglées à la satisfaction des intéressés, trois autres anciens employés du Bureau d'enregistrement ont présenté une requête semblable (par l'intermédiaire du conservateur en chef des titres de propriété de la province). Ces employés avaient pris leur retraite au cours des années 70 et avaient chacun accumulé de nombreuses années de services validables, mais non reconnues.

Après examen, le Conseil leur a permis d'acheter des crédits supplémentaires pour services validables. Ainsi, les prestations mensuelles des trois anciens employés ont augmenté considérablement et chacun a reçu un montant rétroactif forfaitaire important. Chaque employé visé s'est dit heureux de ce que l'injustice qui leur a été faite ait enfin été redressée.

90-260-5

Une infirmière à la retraite d'un hôpital public est venue rencontrer le Bureau au cours des audiences tenues en mai à St. Stephen parce qu'elle n'avait pas reçu une augmentation à sa pension.

La plaignante a travaillé dans un hôpital public de 1964 à 1976. Avant 1976, le régime de pensions de l'hôpital était administré par un assureur privé. On lui a par la suite dit que le Conseil de gestion en avait assumé la responsabilité administrative. Lorsqu'elle a appris qu'on ne lui avait pas attribué l'augmentation accordée à ses collègues de travail également à la retraite, elle a communiqué avec le Bureau.

Après enquête initiale, on nous a informés que le personnel du Conseil avait étudié et réglé la réclamation de la plaignante. Nous avons toutefois découvert que même si la plaignante avait reçu un versement rétroactif, elle n'avait pas reçu son chèque de pension de juillet. Après plus ample enquête auprès du Conseil et après avoir renvoyé la plaignante directement à l'assureur privé (qui a continué de payer les prestations de pension), nous avons obtenu que les chèques mensuels soient rétablis, avec la récente augmentation.

Confirmant cette information, la plaignante a remercié le Bureau de son aide.

88-260-12

A public servant complained in December, 1988 with respect to the allegedly insufficient award made to him under the Government's Suggestion Awards Program.

The complainant was a public school administrator who had suggested that considerable savings could be effected by transferring the telephone systems of individual School Districts to the provincial telephone net. The suggestion was originally made to, and adopted by, his own School Board prior to the adoption of a Suggestion Awards Program by the Government of New Brunswick. Upon the inception of the Program, the complainant was advised that his suggestion would be assessed under its terms; i.e. that he would be entitled to receive a "Certificate of Appreciation" and a cash award based on the savings generated by the suggestion.

The tragi-comedy that was played out in the ensuing five-year period revolved around the interpretation and calculation of savings "achievable in 12 months by adopting the suggestion". The Board and the Department of Education asserted that the time limit comprised the 12 months from the adoption of the suggestion by any one School Board in the province. On this basis, it offered the complainant an $800 cash award.

The complainant, on the other hand, argued that his cash award ought to be based on the implementation of the suggestion from the date of its adoption by each individual board and that he should receive the maximum $2,000 award.

Absent clear guidance in the Program's written criteria, our Office informally recommended that the complainant ought to receive the full award. This suggestion was based, in part, on the complainant's unrefuted evidence that, in 1989 alone, the implementation of the suggestion would save the Province more than $100,000.

The Department subsequently accepted this "suggestion".

DEPARTMENT OF FINANCE

90-140-4

A businessman complained during our April, 1990 Private Hearings in Woodstock with respect to the Department's refusal to withdraw a court judgment entered under the Social Services and Education (Sales) Tax Act.

88-260-12

Un fonctionnaire s'est plaint en décembre 1988 de ce qu'on lui ait accordé une récompense insuffisante en vertu du Programme de primes à l'initiative.

Le plaignant, un administrateur d'école publique, avait suggéré que le transfert des systèmes téléphoniques des districts scolaires au réseau téléphonique provincial pourrait conduire à des économies considérables. La suggestion a été faite à son propre conseil scolaire qui l'a adoptée avant que le gouvernement ne mette en place son Programme de primes à l'initiative. Lorsque le programme a été mis en place, on a informé le plaignant que sa suggestion serait évaluée selon les critères établis, c'est-à-dire qu'il serait admissible à un «certificat d'appréciation» et à une récompense monétaire fondée sur les économies réalisées grâce à la suggestion.

La tragicomédie qui s'est jouée au cours des cinq années suivantes concernait l'interprétation et le calcul des économies «réalisées en 12 mois à la suite de l'adoption de la suggestion». Le Conseil et le ministère de l'Éducation ont soutenu que la limite de temps comprenait les 12 mois ayant suivi l'adoption de la suggestion par un quelconque conseil scolaire de la province. Ceci étant, on a offert une récompense de 800 dollars au plaignant.

Or, le plaignant a avancé que sa récompense aurait dû être calculée en fonction de la date de mise en oeuvre de sa suggestion par chaque conseil scolaire et qu'il aurait dû recevoir la récompense maximale de 2 000 dollars.

En l'absence de critères précis à cet égard, le Bureau a proposé que le plaignant reçoive la récompense maximale. Cette proposition était fondée, en partie, sur le fait incontesté que l'adoption de la suggestion représentait, en 1989 seulement, une économie de plus de 100 000 dollars à la province.

Le ministère a par la suite accepté cette «proposition».

MINISTÈRE DES FINANCES

90-140-4

Un homme d'affaires s'est plaint au cours de nos audiences publiques, tenues en avril 1990 à Woodstock, de ce que le ministère ait refusé de retirer un jugement de la cour prononcé en vertu de la Loi sur la taxe pour les services sociaux et l'éducation.

The complainant had a partnership interest in a retail business until March 24, 1987. On that date, the complainant and his partner terminated their partnership under an agreement which provided for a full release and indemnity of the complainant from any future debts of the business. The complainant's partner continued the business until 1988 at which time its liabilities included a sales tax debt of approximately 200 dollars owed to the Department. The Department subsequently entered a judgment under the provisions of its sales tax legislation. Moreover, it refused to vacate the judgment upon being advised of the March, 1987 agreement.

Upon review, the Department immediately took steps to vacate the judgment and to issue a letter of apology to the complainant.

Our Office subsequently concluded its review.

90-140-8

A resident of the Province of Saskatchewan complained in August, 1990 with respect to the Department's refusal to make a tax rebate with respect to a trailer he had purchased from a New Brunswick manufacturer in 1989.

The complainant had ordered the piece of equipment in June, 1988 with the expectation that he would take possession of it in September, 1989. The manufacture was completed in April, 1989 and was fully paid for in August of that year. The complainant took possession of the trailer in September, 1989 and subsequently licensed it in the Province of Saskatchewan. In so doing, he paid the applicable Saskatchewan sales tax and requested a rebate of the New Brunswick tax. The Department refused to make a rebate based on a ruling that the purchase date was that date when the manufacture was completed and the complainant commenced payment rather than the date upon which he took delivery of the goods. In such a circumstance, the Department concluded that the 30-day statutory limit for removal of purchased goods had not been met and that a sales tax rebate could not be made to the complainant.

Upon further review, including confirmation by the Department that the complainant had only taken possession of the trailer on September 3, 1989 and that he had removed it within 30 days of purchase, its Deputy Minister directed that the complainant be awarded a full refund of the New Brunswick sales tax.

In expressing thanks for the assistance given by our Office, the complainant stated, in part:

Le plaignant avait un intérêt d'association dans une entreprise de détail jusqu'au 24 mars 1987. À cette date, lui et son associé avaient mis fin à leur association en vertu d'une entente prévoyant l'entière libération et indemnisation du plaignant par rapport à toute dette future de l'entreprise. Son associé a continué à exploiter l'entreprise jusqu'en 1988, date à laquelle son passif comprenait une dette pour taxe de vente d'environ 200 dollars payable au ministère. Le ministère a par la suite obtenu un jugement en vertu de la Loi susmentionnée. De plus, il a refusé de retirer le jugement après avoir été informé de l'entente conclue en 1987.

Après enquête, le ministère a immédiatement pris les mesures nécessaires pour retirer le jugement et a envoyé une lettre d'excuses au plaignant.

Sur ce, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-140-8

Un résident de la Saskatchewan s'est plaint en août 1990 de ce que le ministère ait refusé de lui accorder un remboursement de taxe pour une remorque achetée d'un fabricant du Nouveau-Brunswick en 1989.

Le plaignant avait commandé la remorque en juin 1988 et comptait en prendre possession en septembre 1989. La remorque a été terminée en avril 1989 et payée en entier en août de la même année. Le plaignant en a pris possession en septembre 1989 et l'a par la suite immatriculée dans sa province. Ce faisant, il a payé la taxe de vente applicable de la Saskatchewan et a demandé un remboursement de la taxe du Nouveau-Brunswick. Le ministère a refusé en se fondant sur un jugement selon lequel la date d'achat est la date à laquelle un bien est fabriqué et payé plutôt que la date à laquelle il est livré. Ainsi, le ministère a conclu que la limite obligatoire de 30 jours pour l'enlèvement de la marchandise achetée n'avait pas été respectée et que la taxe de vente ne pouvait être remboursée au plaignant.

Après plus ample enquête, y compris confirmation par le ministère que le plaignant n'avait pris possession de la remorque que le 3 septembre 1989 et qu'il l'avait enlevée dans les 30 jours après la date d'achat, le sous-ministre a ordonné que le plaignant reçoive un plein remboursement de la taxe de vente du Nouveau-Brunswick.

En remerciant le Bureau de l'aide fournie, le plaignant a indiqué que même s'il ne s'agissait que d'une faible somme d'argent, il a tenu à faire valoir ses droits par principe. Le fait qu'il ait fallu quatorze mois pour régler la question

While this was a relatively small matter in $, it certainly wasn't in principle, and the fact that it took over fourteen months to settle, with the eventually required intervention of your office, it certainly exemplifies the need for your office. Without it, many would be discouraged by the stonewalling efforts of the good civil service.

Your Government, and other Governments that have had the good sense to establish Ombudmen in each Province, are to be commended.

In such favourable circumstances, our Office concluded its review of this complaint.

DEPARTMENT OF INCOME ASSISTANCE

90-240-1

An elderly couple requested our assistance in January, 1990 with respect to the level of benefits they were receiving from the Department.

The complainants advised that they had been receiving $656 per month; however, their monthly cheque had recently been reduced by $46 - an amount equivalent to their Canada Pension Plan entitlement. On review, it was determined that the Canada Pension Plan benefits represented income that would normally lead to a reduction in Income Assistance benefits. On the other hand, the Deputy Minister's special assistant noted that these long-term welfare recipients were classified as "employable" and may well have been eligible for the higher benefits payable to "unemployable" persons.

In the result, the Department initiated a regional review of the complainants' status resulting in their reclassification and a $38 increase in monthly benefits.

The complainant confirmed this changed status on March 12, 1990, at which time he thanked our Office for its efforts on his behalf.

90-240-8; 90-310-8

A departmental client contacted our Office on August 9, 1990 with respect to its alleged refusal to pay the required deposit for the installation of electric power. According to the complainant, her electric power had been disconnected approximately one month earlier leaving her eight - and eleven-year old children and her without electricity. She had recently moved to a

avec le concours du Bureau prouve bien l'utilité d'un défenseur des droits du citoyen. Sans lui, bien des gens seraient découragés par les lourdeurs de cette chère fonction publique. On doit féliciter le gouvernement du Nouveau-Brunswick, et celui de toutes les provinces qui ont eu la bonne idée de se donner un ombudsman.

Sur cette note favorable, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

MINISTÈRE DE L'AIDE AU REVENU

90-240-1

Un couple âgé a demandé notre aide en janvier 1990 par rapport au niveau des prestations versées per le ministère.

Les plaignants ont indiqué qu'ils recevaient 656 dollars par mois, mais que leur chèque mensuel avait récemment été réduit de 46 dollars, somme équivalant au montant reçu en vertu du Régime de pension du Canada. Après enquête, il a été déterminé que les prestations du RPC représentaient des revenus qui entraînent normalement une réduction des prestations versées au titre de l'aide au revenu. Par contre, l'adjoint spécial de la sous-ministre a remarqué que ces bénéficiaires de longue date de l'aide sociale étaient classés comme aptes au travail et auraient très bien pu être admissibles à des prestations supérieures versées aux personnes «inaptes au travail».

En fin de compte, le ministère a entrepris une révision régionale de la situation des plaignants, laquelle a mené à leur reclassification et à une augmentation de 38 dollars de leurs prestations mensuelles.

Les plaignants ont confirmé la révision de leur situation le 12 mars 1990 et en ont profité pour remercier le Bureau de son aide.

90-240-8; 90-310-8

Une cliente du ministère a communiqué avec le Bureau le 9 août 1990 parce que celui-ci aurait refusé de payer le dépôt requis pour la relier au réseau électrique. Selon la plaignante, l'alimentation électrique avait été débranchée environ un mois plus tôt la laissant, elle et ses enfants de huit et de onze ans, sans électricité. Elle avait récemment déménagé à un nouvel appartement et le ministère aurait

new apartment and the Department had allegedly refused to pay the required $300 deposit that the Commission insisted upon receiving before hooking up her power supply.

Upon referring the matter to the Department's special assistant, steps were immediately initiated to assist the complainant and her young children and the electric power was connected the following day.

90-240-10

This complaint is a good example of the excellent work completed by the assistant to the Deputy Minister of Income Assistance.

The complainant telephoned October 5 respecting her inability to have her social assistance entitlement transferred from the Department's St. Stephen Office to its Saint John Office. The complainant had recently decided to move from Saint John County to Charlotte County. However, she required her social assistance cheque in order to physically move from Saint John to a remote part of Charlotte County. In her and our initial contacts with the Department, it was determined that her social assistance cheque was available in St. Stephen but could not physically be delivered to her in Saint John. The Department initially indicated it would pay a portion of her transportation expenses to Charlotte County. On further review by the Deputy Minister's assistant and the senior representative of the Saint John Office, a social assistance cheque was issued to the complainant in Saint John.

90-240-3

A former departmental client complained that his name had been given to a polling agency with respect to a research project the agency completed on behalf of the Department.

In response to this Office's investigation, the Department's Deputy Minister responded, in part, that:

> ... for this specific research project, we did not obtain from individual clients their consent for release of information, nor do we for the various research projects done both internally and externally during the year. The reason for this is that it is standard operating procedure to obtain the individual's consent for release of information when the application for assistance is filed, and a further consent when the client participates in any FOCUS activity. This is regularly done so that contact and information requests may be made to relevant

refusé de payer le dépôt de 300 dollars que la Commission exigeait avant de rétablir le courant.

Après que la question eût été renvoyée à l'adjointe spéciale du ministère, des mesures ont immédiatement été prises pour venir en aide à la plaignante et à ses jeunes enfants, et l'électricité a été rétablie le lendemain.

99-240-10

Cette plainte est un bon exemple de l'excellent travail effectué par l'adjointe de la sous-ministre de l'Aide au revenu.

La plaignante a téléphoné le 5 octobre pour nous faire part de son incapacité de faire transférer son droit à l'assistance sociale du bureau de St. Stephen au bureau de Saint-Jean. Elle avait récemment décidé de déménager du comté de Saint-Jean au comté de Charlotte, mais avait besoin de son chèque d'assistance sociale pour pouvoir emménager dans une région isolée de ce dernier comté. Lors de nos contacts initiaux avec le ministère, nous avons appris que son chèque d'assistance sociale l'attendait à St. Stephen, mais qu'on ne pouvait le lui livrer à Saint-Jean. Le ministère a tout d'abord indiqué qu'il paierait une partie de ses frais de déplacement au comté de Charlotte. Après plus ample enquête par l'adjointe de la sous-ministre et le représentant principal du bureau de Saint-Jean, un chèque d'assistance sociale a été émis à la plaignante à Saint-Jean.

90-240-3

Un ancien client du ministère s'est plaint de ce que son nom ait été donné à un organisme de sondage chargé de réaliser un projet de recherche au nom du ministère.

En réponse à cette enquête du Bureau, la sous-ministre de l'Aide au revenu a fait savoir que :

> ... pour ce projet de recherche, nous n'avons pas obtenu auprès des clients individuels l'autorisation de divulguer des renseignements, pas plus d'ailleurs que pour les divers autres projets internes et externes réalisés au cours de l'année. La raison vient de ce que nous avons pour pratique d'obtenir des clients l'autorisation de divulguer des renseignements lorsqu'ils font une demande d'assistance et lorsqu'ils participent à une activité du programme CIBLE. Nous procédons ainsi afin de pouvoir communiquer librement avec les établissements financiers et les services de santé compétents aux fins

financial institutions and health services as part of eligibility testing for social assistance, and to employers as part of DIA's work related activities.

Further to this, DIA entered into an agreement with the Federal Government to share client information for a variety of reasons, including evaluative activities. Being as Health & Welfare Canada shares the cost of all social welfare programs, it is reasonable to expect that such information could be shared providing it is properly protected. Hunter Public Relations submitted the winning tender to conduct this particular research and Baseline Market Research carried out the marketing strategy for Hunter PR.

In reference to the specific example of Baseline Market Research, a private company, several special protective devices have been used to protect client information. All Baseline staff who participated in the evaluative activities swore an Oath of Confidentiality before a Commissioner of Oaths, and further, the client names were to be returned to DIA for shredding once the client contacts had been made. This was done and the information was shredded.

I would like to reiterate my concern that an unnecessary fear was raised in the minds of DIA's clients as a result of this specific research activity, but as you can see, we were of the opinion that we had done as much as humanly possible to guarantee the confidentiality of the information on clients.

The competing legitimate objectives of effective public service by the Department and the protection of privacy of individuals of the complainant's status reaffirm the need for the enactment of explicit privacy protection legislation by the New Brunswick Legislature.

90-240-2; 90-240-6

A departmental client complained in February, 1990 that the Department had cancelled her financial assistance and required the return of her health card.

A departmental employee had issued a Notice of Decision dated December 19, 1989 advising the complainant of her death and advising her estate that her income assistance had been cancelled.

Our Office advised the Department of its incorrect advice and it immediately reinstated her income assistance benefits. At our suggestion, the Department also sent a letter of apology to the complainant.

de vérification de l'admissibilité à l'assistance sociale et avec les employeurs dans le cadre des activités ministérielles reliées au travail.

De plus, le ministère a conclu, avec le gouvernement fédéral, une entente d'échange de renseignements sur les clients à diverses fins, notamment à des fins d'évaluation. Étant donné que Santé et Bien-être Canada partage les frais reliés à tous les programmes de bien-être social, il est raisonnable de s'attendre à ce que ces renseignements soient partagés pourvu qu'ils soient protégés convenablement. La firme Hunter Public Relations a été retenue pour mener le projet de recherche en question et celle-ci s'est adressée à la Baseline Market Research pour mettre en oeuvre sa stratégie commerciale.

En ce qui concerne le cas de la Baseline Market Research, une entreprise privée, plusieurs mécanismes spéciaux ont été mis en place pour protéger le caractère confidentel des renseignements sur les clients. Ainsi, tous les employés de la Baseline qui ont participé aux activités d'évaluation ont prêté un serment de confidentialité devant un commissaire compétent. De plus, les noms des clients ont été retournés au ministère pour déchiquetage après communication avec ceux-ci.

Je tiens à répéter que des craintes inutiles ont été soulevées dans l'esprit des clients du ministère par suite de ce projet de recherche, mais comme vous pouvez le voir, nous estimions avoir fait tout notre possible pour assurer la confidentialité des renseignements sur nos clients.

La nécessité, pour le ministère, d'offrir des services publics efficaces tout en garantissant le caractère confidentiel des renseignements sur ses clients a réaffirmé la nécessité, pour l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, d'adopter des dispositions précises sur la protection des renseignements personnels.

90-240-2; 90-240-6

Une cliente du ministère s'est plainte en février 1990 de ce que le ministère ait annulé son aide financière et exigé la remise de sa carte de santé.

Un employé du ministère a envoyé un avis de décision, daté du 19 décembre 1989, informant la succession de la plaignante que, compte tenu du décès de cette dernière, on avait mis fin à l'aide financière dispensée.

Le Bureau a informé le ministère de son erreur et celui-ci a immédiatement réinstitué les prestations d'assistance sociale. Sur notre suggestion, le ministère a également envoyé une lettre d'excuses à la plaignante.

The complainant subsequently expressed her satisfaction with the "resurrection" of her benefits.

90-240-7

A divorced single parent of two children complained of the Department's refusal to initiate a judicial action to require her spouse to make support payments to her children.

The complainant's lawyer had inadvertently failed to request support payments from her spouse at the date of the divorce hearing. Upon requesting that the Department initiate support payment proceedings, she was advised that it was not prepared to do so.

On further review, our Office was advised that the Department had received legal advice that it "cannot be involved where a divorce order is in effect".

In such perplexing circumstances, our Office concluded its review for the present.

DEPARTMENT OF JUSTICE

89-180-12

The 1989 Annual Report of our Office sets out in detail the case of a number of senior registry office personnel who had been hired under the pre-1967 municipal or "county" system of Government. These public servants had been hired by the Department of the Provincial Secretary. However, they had been assigned an administrative classification of "county" employees and, had been denied participation in the Public Service Superannuation Plan. The summary set out that, upon review by our Office and the Board of Management , including input from the Office of the Attorney General -, it had been determined that the complainants were provincial public servants who ought to have been able to participate in the provincial pension scheme from the commencement of their employment. The Board subsequently extended this opportunity to six retiring registry office employees.

Subsequent to this action, three former registry office employees approached the Office with respect to the possible receipt of a similar entitlement. One of these persons - the complainant - had retired on December 1, 1986 and was subsequently granted the right to purchase pensionable service (ultimately, she "bought" five years and seven months of service).

The request by the other two retired employees remains under review by the Board of Management and our Office.

La plaignante a par la suite exprimé sa satisfaction à l'égard de la «résurrection» de ses prestations.

90-240-7

Une mère de deux enfants, divorcée, s'est plainte de ce que le ministère ait refusé d'entamer des poursuites judiciaires afin d'obliger son ex-mari à lui verser une pension alimentaire.

L'avocat de la plaignante avait omis par inadvertance de demander une pension alimentaire lors de l'audience de divorce. Lorsqu'elle a demandé au ministère d'entamer des poursuites à cette fin, celui-ci lui a signifié son refus.

Après plus ample enquête, le Bureau a appris que le ministère avait été informé qu'il «ne peut pas intervenir lorsqu'une ordonnance de divorce est en vigueur».

Dans de telles circonstances, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

89-180-12

Dans notre rapport annuel de 1989, nous décrivions en détail le cas de plusieurs anciens employés du Bureau d'enregistrement qui avaient été embauchés par des administrations de comté avant 1967, puis transférés au Bureau du secrétaire-trésorier provincial. Toutefois, ayant été classés comme employés «de comté», ils n'avaient pu cotiser au Fonds de pensions de retraite dans les services publics. Il était également indiqué qu'après examen par le Bureau et par le Conseil de gestion, et après consultation du Bureau du procureur général, on avait déterminé que les plaignants étaient des fonctionnaires provinciaux qui auraient dû avoir le droit de cotiser au régime de pensions de la province dès leur entrée en fonctions. Le Conseil a par la suite étendu cette possibilité à six employés retraités du Bureau de l'enregistrement.

À la suite de cette décision, trois anciens employés du Bureau de l'enregistrement ont communiqué avec l'ombudsman afin de savoir s'ils pouvaient bénéficier du même droit. L'une de ces personnes, la plaignante, avait pris sa retraite le 1 er décembre 1986 et avait eu le droit d'acheter des crédits supplémentaires pour services validables (elle en a «acheté» pour cinq ans et sept mois).

La demande des deux autres employés retraités est toujours à l'étude par le Conseil de gestion et notre Bureau.

88-180-12

A representative of unemployed and other disadvantaged persons complained regarding the Department's failure to require the correction of an allegedly incorrect booklet published by the Federal Unemployment Insurance Commission.

The brochure entitled "No More and No Less" was designed to discourage illegal practices by Unemployment Insurance claimants. In so doing, it made statements relating to the garnishment of wages and the seizure of property that were of questionable correctness. Thus, the brochure provides that "these claimants (who have received an overpayment) risk having their wages garnished". This could only be true in the case of employees of corporations within the Federal jurisdiction because the provinces have jurisdiction over property and civil rights. The other provision which was indicated as questionable stated: "In legal terms, a claimant's goods, chattels, and real property can be seized. In other words, anything you may own may be taken from you and sold to pay the debt." New Brunswick's Memorials and Executions Act places strict limits on what actually can be seized on execution of a judgement. Moreover, the Federal Court Act provides that the limits imposed by the Memorials and Executions Act will apply to any legal action taken under the Unemployment Insurance Act. Section 33 of the Memorials and Executions Act lists specific goods which are privileged from seizure and these include appliances necessary for the debtor, clothing, food and fuel; therefore, the Commission could not necessarily seize anything to satisfy the debt owed to it.

On review with the Department of Justice, its officials indicated an unwillingness to question the power of the Federal Government to print such apparently incorrect information. Accordingly, our Office reviewed the matter directly with senior Federal officials and, indirectly, through the complainant's Member of Parliament.

In the result, the Federal Minister of State for Employment and Immigration agreed that "it is now considered that the statement in the brochure to the effect that anything a claimant may own may be taken and sold to pay the debt is inaccurate. Therefore, I have instructed the appropriate EIC officials to make the necessary changes to the brochure, so that it reflects accurately the governing legislation with respect to seizures.".

Upon confirming the complainant's satisfaction with this result, our Office concluded its review of the matter.

88-180-12

Un représentant de personnes sans travail et de personnes défavorisées sur d'autres plans s'est plaint de ce que le ministère ait omis d'exiger la correction d'une brochure contenant des renseignements erronés, publiée par la Commission fédérale d'assurance-chômage.

La brochure, intitulée «Un poids, une mesure», avait pour but de décourager les pratiques illicites de certaines personnes réclamant des prestations d'assurance-chômage. Des déclarations plus ou moins exactes y sont faites concernant la saisie des salaires et des biens matériels. Ainsi, la brochure explique que les requérants qui ont reçu un paiement en trop risquent de voir saisir leur salaire. Or, cela ne pourrait être vrai que dans le cas des employés de corporations relevant du gouvernement fédéral parce que les provinces ont compétence en matière de biens matériels et de droits civils. Une autre déclaration jugée erronée dit qu'en termes juridiques, les biens matériels, meubles et immeubles des requérants peuvent aussi être saisis et vendus pour payer toute dette envers la Commission. En vertu de la Loi sur les extraits de jugement et les exécutions du Nouveau-Brunswick, de rigoureuses limites sont imposées sur ce qui peut être saisi lors de l'exécution d'un jugement. De plus, la Loi sur la compétence des tribunaux fédéraux prévoit que les limites imposées par la Loi sur les extraits de jugement et les en vertu de la Loi sur l'assurance-chômage. L'article 33 de la Loi sur les extraits de jugement et les exécutions contient une liste de biens précis qui ne peuvent être saisis, notamment les appareils ménagers dont a besoin le débiteur, les vêtements, les aliments et les combustibles. Ainsi, la Commission ne pourrait pas saisir n'importe quoi pour satisfaire la dette envers elle.

Après enquête auprès du ministère, ses fonctionnaires se sont montrés peu disposés à mettre en question le pouvoir du gouvernement fédéral d'imprimer des renseignements en apparence incorrects. Aussi le Bureau s'est-il adressé directement aux représentants fédéraux compétents, avec l'aide du député du plaignant.

En fin de compte, le ministre d'État fédéral à l'Emploi et à l'Immigration a reconnu l'inexactitude des déclarations faites dans la brochure en ce qui concerne la saisie et la vente des biens matériels d'un requérant pour paiement de dette. Il a donc ordonné aux responsables de la CAC d'apporter les rectifications nécessaires à la brochure afin que celle-ci reflète bien les dispositions de la loi en matière de saisie.

Après avoir confirmé que le plaignant était satisfait de ce résultat, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-180-7

A tenant complained on July 23, 1990 with respect to the alleged delay by the Office of the Rentalsman in returning her damage deposit to her.

The tenant had vacated her apartment on June 30, 1990. On July 3, her landlord advised a rentalsman that he would be making a claim for damages. However, his written $80 damage claim was not completed until July 20.

On review, the Department advised as follows:

Section 8(12) of The Residential Tenancies Act states:

> "Where a tenancy has terminated and the tenant has failed to perform any of his obligations in respect of which the security deposit was made, the rentalsman, upon a claim being made by the landlord within seven days after the termination of the tenancy and upon conducting a proper investigation, may use all or a portion of the security deposit towards the discharge of such obligation."

Although The Act allows a landlord seven days under Section 8(12) to make his claim against a security deposit, there are most definitely situations in which a landlord requires more time to properly complete such claim. A time extension could be required in cases of extensive damage, cases of multiple terminations with perhaps a holiday intervening in the seven day period, and in cases where the landlord has to get an estimate for repairs. A telephone call from the landlord, within the seven day period, has always been accepted as a claim on the security deposit, and the rentalsman's discretion may be used to allow the landlord reasonable time for submitting the final details of his claim.

In subsequent correspondence, the Department also advised that it has prepared an inspection form "whereby the parties could be more specific as to the condition of the premises upon termination of the lease ..." It also advised that this voluntarily-completed form is widely used within the Province.

Ultimately, the Department also advised that, since the landlord failed to appear at a hearing to settle the dispute between the complainant and him, the rentalsman had exercised his discretion and returned the balance of the complainant's damage deposit to her.

In such reasonably favourable circumstances, our Office concluded its review of the matter.

90-180-7

Une locataire s'est plainte le 23 juillet 1990 du retard mis par le Bureau du médiateur des loyers à lui rembourser son dépôt de garantie.

La locataire avait quitté son appartement le 30 juin 1990. Le 3 juillet, le propriétaire a signifié à un médiateur des loyers qu'il entendait faire une réclamation pour des dommages causés à l'appartement. Toutefois, sa réclamation pour 80 dollars de dommages n'a pas été déposée avant le 20 juillet.

Après enquête, le ministère a donné la réponse suivante :

Le paragraphe 8(12) de la Loi sur la location de locaux d'habitation prévoit que :

> Lorsqu'il est mis fin à une location et que le locataire ne s'est pas acquitté de l'une quelconque de ses obligations couvertes par le dépôt de garantie, le médiateur des loyers peut, à la suite d'une réclamation faite par le propriétaire dans les sept jours qui suivent la cessation de la location et après avoir mené une enquête en bonne et due forme, affecter la totalité ou une partie du dépôt de garantie à l'accomplissement de cette obligation.

Même si, en vertu du paragraphe 8(12) de la Loi, un propriétaire a sept jours pour réclamer le dépôt de garantie, il y a assurément des situations où il faut plus de temps pour bien compléter une réclamation. Une prolongation peut être accordée dans les cas où il y a des dommages importants, dans les cas où des départs multiples surviennent avec peut-être des congés au cours de la période de sept jours et dans les cas où une estimation est nécessaire pour les réparations. Le proprétaire a toujours le loisir de demander une prolongation par téléphone dans cet intervalle de sept jours pour pouvoir déposer une réclamation au titre du dépôt de garantie et le médiateur des loyers peut, à son gré, accorder une prolongation de délai pour que le propriétaire puisse établir les détails définitifs de sa réclamation.

Par après, le ministère a indiqué qu'il avait préparé un formulaire d'inspection par lequel les parties intéressées peuvent préciser l'état dans lequel les locaux sont laissés à l'expiration du bail. Il a également indiqué que ce formulaire, qui est rempli volontairement, est beaucoup utilisé dans la province.

En fin de compte, le ministère a fait savoir que, puisque le propriétaire avait omis de se présenter à une audience pour régler le différend entre lui et la locataire, le médiateur des loyers avait décidé de remettre le solde du dépôt de garantie à la locataire.

Dans ces circonstances raisonnablement favorables, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

DEPARTMENT OF LABOUR

90-190-1

In the 1978 Annual Report of this Office, we recommended that the Public Service Labour Relations Act be amended "to clarify the remedial powers of arbitrators in cases where the complainant is not covered by a collective agreement but is entitled to refer his problem to adjudication under the Act". This recommendation was re-stated in our Office's 1985 Annual Report and was subsequently adopted by the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman in its First Report (at pages 7 and 8). Specifically, the Legislative Committee recommended that:

> The Committee recommends that legislation be prepared for consideration by the Legislative Assembly that would clarify management grievance rights.
>
> The Committee recommends that the Chairman and the Chief Executive Officer of the Public Service Labour Relations Board prepare a proposal for such legislative action to be considered by the Committee at a future date.

In its 1990 Spring session, the Legislative Assembly enacted Bill 44 (An Act to Amend the Public Service Labour Relations Act) which by the addition of a new section 100.1 of the Act provided that "an employee who is not included in a bargaining unit will be able to present grievances with respect to discharge, suspension or a financial penalty for resolution".

Our Office is extremely pleased with this positive development and grateful for the cooperation extended by public officials throughout the process.

MUNICIPALITIES

89-400-9

A woman complained September 29, 1989 with respect to the Corporation's refusal to award her housing assistance with respect to a house she had recently purchased.

Upon purchasing a small home, the complainant had discovered that it had no municipal water supply. Moreover, upon being advised by the municipality of the hook-up charges, she indicated she could not afford this item. Upon subsequent referral to the Corporation, an inspector employed by the Department of Labour found that the house was in such poor structural condition that there would be no long-term benefit in granting the assistance required to provide

MINISTÈRE DU TRAVAIL

90-190-1

Dans son rapport annuel de 1978, le Bureau recommandait que la Loi relative aux relations de travail dans les services publics soit modifiée «afin que les attributions des arbitres soient plus explicites dans les cas où les plaignants ne sont pas visés par une convention collective mais ont le droit de soumettre leur grief à l'arbitrage en vertu de la Loi». Cette recommandation a été répétée dans notre rapport annuel de 1985, puis adoptée par le Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative dans son premier rapport (aux pages 7 et 8).

> Le comité recommande qu'une mesure législative clarifiant les droits de grief des employés préposés à la gestion soit rédigée aux fins de son étude par l'Assemblée législative.
>
> Le comité recommande que le président et le chef administratif de la Commission des relations de travail dans les services publics préparent une proposition sur une telle mesure législative, qui sera étudiée par le comité à une date ultérieure.

Au cours de sa session du printemps 1990, l'Assemblée législative a adopté le projet de loi 44 (Loi modifiant la Loi relative aux relations de travail dans les services publics) qui, avec l'addition de l'article 100.1, prévoit ce qui suit : «un employé qui ne fait pas partie d'une unité de négociation peut (...) présenter un grief à l'employeur à l'égard du congédiement, de la suspension ou d'une peine pécuniaire».

Le Bureau est très heureux de ce développement positif et remercie les fonctionnaires responsables de leur coopération tout au long de ces années.

MUNICIPALITÉS

89-400-9

Une femme s'est plainte le 29 septembre 1989 de ce que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick ait refusé de lui accorder de l'aide à l'égard d'une maison qu'elle avait récemment achetée.

Après avoir acheté ladite maison, la plaignante a découvert que celle-ci n'était pas raccordée au réseau municipal d'alimentation en eau. De plus, après avoir été informée par la municipalité des frais de raccordement, elle a indiqué qu'elle n'en avait pas les moyens financiers. La question ayant été renvoyée à la Société, un inspecteur du ministère du Travail a constaté que la charpente de la maison était en si mauvais état qu'il n'y avait aucun avantage à long terme à fournir l'aide demandée pour raccorder la maison au ré-

water to the building. On the other hand, the Corporation indicated it had assigned the highest priority to the complainant, her son and grandchild with respect to the provision of rental accommodation in the area. In this relatively positive circumstance, the Office concluded its review of the matter.

86-400-60

A Citizens' Neighbourhood Committee approached our Office during its October, 1986 Moncton hearings with respect to the refusal by a Municipality to reimburse it for the expenses incurred in correcting municipal practices under the Community Planning Act.

The Citizens' Group was concerned that the Municipality had rezoned a number of properties within the neighbourhood from residential to commercial status without following the prerequisites of the Community Planning Act. The municipal Council appeared to ignore the concerns expressed by the Committee, notwithstanding the Committee's submission of legal advice to confirm its concerns.

The complainants' concerns were ultimately confirmed by independent legal advice obtained by the Town, as well as advice received from the Department of Municipal Affairs and Environment. As a result of this advice, the Municipality set aside its approval of the rezoning and completed it following proper legal procedures.

The complainant had incurred legal expenses of approximately $3,000 in its effort to pursuade the Municipality to adhere to the Community Planning Act. It formally requested that the Municipality reimburse it for these expenses and, upon being refused, approached this Office.

Upon review, our Office completed detailed legal and other research which confirmed the Municipality's obligation to repay the complainants. Regrettably, the Municipality rejected our Office's detailed report and informal recommendation for a reimbursement.

Our Office subsequently suggested that the complainants give consideration to the initiation of a Small Claims action before the Court of Queen's Bench of New Brunswick. These proceedings were commenced early in 1989 and the matter remained before the Courts at the end of this reporting year.

In concluding its review of the matter for the present, our Office noted positively that its detailed legal research with respect to this complaint was of consider-

seau d'alimentation en eau. En revanche, la Société a indiqué avoir attribué la plus haute priorité possible à la plaignante, à son fils et à son petit-enfant pour l'obtention d'un logement locatif dans la région.

Dans ces circonstances relativement positives, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

86-400-60

Un comité de citoyens a demandé l'aide du Bureau lors de ses audiences d'octobre 1986, à Moncton, par rapport au refus d'une municipalité de rembourser les frais engagés pour corriger certaines pratiques municipales en vertu de la Loi sur l'urbanisme.

Le comité de citoyens s'était opposé au fait que la municipalité ait modifié le zonage, de résidentiel à commercial, d'un certain nombre de propriétés de son voisinage sans respecter les modalités prescrites par la Loi. Le conseil municipal a semblé ne pas tenir compte des réserves du comité, malgré que celui-ci ait présenté un avis juridique à son appui.

Ayant par la suite reconnu les préoccupations des plaignants après consultation d'un avocat et du ministère des Affaires municipales et de l'Environnement, la municipalité a reporté son approbation du rezonage et l'a complété conformément aux modalités établies.

Les plaignants ont dû engager des frais juridiques d'environ 3 000 dollars pour persuader la municipalité de se conformer à la Loi sur l'urbanisme. Ils ont officiellement demandé à la municipalité de leur rembourser ces frais et, devant son refus, ils se sont adressés au Bureau.

Après enquête, le Bureau a entrepris des recherches approfondies de nature juridique et autre qui ont confirmé que la municipalité était tenue de rembourser les plaignants. Malheureusement, celle-ci a rejeté notre rapport détaillé ainsi que notre recommandation officieuse de remboursement.

Le Bureau a par la suite proposé aux plaignants de poursuivre la question en petites créances devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Les démarches ont été entamées au début de 1989 et la question était toujours devant les tribunaux à la fin de l'année 1990.

En mettant provisoirement fin à son examen de la question, le Bureau a signalé que les recherches juridiques approfondies faites à l'égard de cette plainte lui ont été

able assistance in its subsequent examination of the issues raised by the purchasers of investment contracts from First Investors Corporation Ltd. against the Province of New Brunswick.

NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

90-310-1; 87-310-38; 86-310-15

A customer of the Commission contacted the Office on January 17, 1990 with respect to the receipt of a notice of the disconnection of his electric power on January 19.

The customer advised that he had accumulated over $400 in electric power arears since he had made his last payment in October, 1989. He advised that although he was unable to make a full payment of arrears by January 19, he would be able to pay $300 on January 31 and the balance by the end of February.

On review with the Commission's Customer Relations Officer, this offer was accepted and the customer's electric power supply was left connected through this cold winter period.

90-310-8; 90-310-8

Two pre-built homeowners complained in late August regarding the delay they had encountered in obtaining a hookup of their electric power.

In the first case, the homeowner had requested a speedy hookup to accommodate his pregnant wife and infant family. In the second case, the homeowner asserted that a Commission employee had assured him that the disconnection and reconnection of his electric power supply could be completed between August 23rd and August 25th. However, he was subsequently advised that he had only been issued a disconnect work order and would be required to wait an additional 15 days for a reconnection.

Upon review with the Commission's Customer Services Representative, the Commission immediately took steps to complete the respective reconnections within a oneweek period.

grandement utiles dans l'examen subséquent des plaintes déposées par les acheteurs de contrats de placement de la First Investors Corporation Ltd. contre la province du NouveauBrunswick.

COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

90-310-1; 87-310-38; 86-310-15

Un client de la Commission a communiqué avec le Bureau le 17 janvier 1990 après avoir reçu un avis l'informant que le courant électrique serait coupé le 19 janvier.

Le client a indiqué avoir accumulé plus de 400 dollars en factures d'électricité impayées depuis son dernier paiement en octobre 1989. Bien qu'il ne pouvait acquitter le plein montant avant le 19 janvier, il nous a affirmé pouvoir verser 300 dollars le 31 janvier et le solde avant la fin février.

Après avoir examiné sa situation avec le responsable des relations avec la clientèle de la Commission, cette offre a été acceptée et l'alimentation électrique a été maintenue durant cette période de froid intense.

90-310-8; 90-310-8

Deux propriétaires de maisons préfabriquées se sont plaints fin août des délais imposés pour les raccorder au réseau électrique.

Dans le premier cas, le propriétaire avait demandé d'être raccordé promptement afin de ne pas incommoder sa femme enceinte et ses jeunes enfants. Dans le second, le propriétaire a indiqué qu'un employé de la Commission lui avait assuré que le débranchement et le raccordement du courant électrique pourraient être complétés entre le 23 août et le 25 août. Or, on lui a par la suite fait savoir qu'on ne lui avait délivré qu'une commande de débranchement et qu'il allait devoir attendre 15 jours de plus avant d'être rebranché.

Après enquête auprès de la représentante des services à la clientèle de la Commission, celle-ci a immédiatement fait le nécessaire pour que les deux branchements soient effectués dans la semaine.

NEW BRUNSWICK GEOGRAPHIC INFORMATION CORPORATION

89-350-9; 90-350-6; 89-350-10; 90-400-1

Three municipal residents complained with respect to the municipal government's refusal to reimburse them for an excessively high tax payment made by them in 1981.

The municipal corporation had established a two-level tax structure which included "inside" and "outside" tax rates. The complainants resided in areas of the municipality which were subject to the lower "outside" rate. However, they had been erroneously assessed at the "inside" rate. Moreover, while the error was corrected during the 1982 tax year for two of the three complainants, the municipality had refused to reimburse the amount of the overpayment to them.

On review with the municipality and the Executive Director of Assessment with the New Brunswick Geographic Information Corporation, the latter pointed out that the provincial funding to the municipality had been based on the corrected assessment and that the municipality would have a direct legal obligation to reimburse it for any incorrectly collected taxes. In the result, the Corporation assisted in mediating the appropriate reimbursement to the complainants.

A third complainant had continuously paid the higher incorrect rate until the 1989 taxation year. The tax payer was directed to the same remedial procedure as the other successful complainants.

In such positive circumstances, our Office concluded its review of the matter.

NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

90-360-1

A home owner complained January 9, 1990 regarding the alleged refusal by the Corporation to complete the financing of a water supply on his residential property.

The request arose out of the difficulty a well driller had encountered in locating water on the complainant's property which resulted in the drilling of a second well. The Corporation indicated it was prepared to extend further financial assistance in loan form.

CORPORATION D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

89-350-9; 90-350-6; 89-350-10; 90-400-1

Trois résidents municipaux se sont plaints de ce que leur municipalité ait refusé de leur rembourser un excédent d'impôt payé en 1981.

La municipalité a établi un barème d'impôt à deux niveaux comportant des taux «intérieur» et «extérieur». Les plaignants habitent des zones municipales qui sont assujetties au taux «extérieur», mais ont été évalués par erreur au taux «intérieur». De plus, bien que l'erreur ait été corrigée au cours de l'année d'imposition 1992 pour deux des trois plaignants, la municipalité a refusé de leur rembourser le montant payé en trop.

Après enquête auprès de la municipalité et du directeur général de l'Évaluation de la Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick, celui-ci a signalé que le financement provincial accordé à la municipalité avait été fondé sur l'évaluation corrigée et que la municipalité serait juridiquement tenue de rembourser les impôts incorrectement perçus. En fin de compte, la Corporation a aidé à négocier le remboursement approprié aux plaignants.

Le troisième plaignant a continué de payer le taux supérieur incorrect jusqu'à l'année d'imposition 1989. On l'a dirigé vers la même procédure de redressement que celle suivie par les autres plaignants.

Dans de telles circonstances positives, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

90-360-1

Un propriétaire s'est plaint le 9 janvier 1990 de ce que la Société ait refusé de compléter le financement d'un puits sur sa propriété résidentielle.

La demande de financement découlait de la difficulté éprouvée à creuser un puits exploitable sur la propriété du plaignant et de la nécessité de creuser un second puits. La Société a indiqué qu'elle était prête à offrir une aide financière supplémentaire sous forme de prêt. Le plaignant esti-

The complainant believed that he should receive a grant for the completion of the additional work. The well driller's legal representative also contacted our Office regarding its concern about the delay in receiving payment for its work.

On review, the Corporation agreed to extend the additional financial assistance to the complainant and he advised that he was prepared to make the small monthly loan repayments (approximately $12 per month). Although this agreement was made within 24 hours of the lodging of the complaint, delays were encountered as a result of the depletion of the Corporation's finances for the fiscal year and an administrative mix-up caused by the complainant's earlier return of a Corporation cheque and the Corporation's subsequent inadvertent decision to charge a new higher monthly repayment rate to him.

Upon the commencement of the new fiscal year and the resolution of the administrative confusion, the additional financing was extended to the complainant.

90-360-1

During the recent past, our Office has reviewed concerns with respect to the procedures followed by the Corporation in dealing with illiterate persons.

According to the information our Office received, two clients received financial information from the Corporation in an instance where neither could read or write in either of New Brunswick's Official Languages. Moreover, in each case, the client has indicated a complete misunderstanding of the loan repayment terms established by the Corporation.

On review with the Corporation, our Office was advised that it exercises "extra care" in explaining to illiterate persons the conditions attached to its financial assistance. Although the Corporation indicated it was not prepared to establish written, universally understood and applied procedures for dealing with illiterate persons, our Office's follow-up meetings with the Premier's Office led us to conclude that this approach would receive serious consideration from the Premier's Council on Literacy.

In concluding its review of the specific complaints, our Office could find no evidence that the loan applicants had been provided with other than very clear direction prior to execution of the loan documents. On the other hand, the Corporation's use of a unilingual english form has now been rectified.

mait avoir droit à une subvention pour compléter le travail. L'avocat du foreur de puits a également communiqué avec notre Bureau par rapport au non-paiement du travail effectué.

Après enquête, la Société a accepté de fournir une aide financière supplémentaire au plaignant et celui-ci a indiqué qu'il était disposé à payer les faibles mensualités établies pour le prêt (environ 12 dollars par mois). Bien que cette entente ait été conclue dans les 24 heures qui ont suivi le dépôt de la plainte, des retards se sont produits par suite de l'épuisement des ressources financières de la Société pour l'année en cours et d'une confusion administrative causée par le renvoi préalable, par le plaignant, d'un chèque de la Société, suivi de la décision erronée de celle-ci d'appliquer un taux de remboursement mensuel plus élevé.

Une fois que la nouvelle année financière a débuté et que la confusion administrative a été réglée, le plaignant a reçu l'aide financière supplémentaire qu'on lui avait promise.

90-360-1

Ces dernières années, le Bureau s'est penché sur les plaintes formulées à l'égard des procédures suivies par la Société dans le traitement des personnes analphabètes.

Selon l'information recueillie, deux clients ont reçu des renseignements financiers de la Société alors qu'ils ne pouvaient ni lire ni écrire dans l'une ou l'autre langue officielle de la province. De plus, dans chaque cas, les clients ont indiqué n'avoir rien compris aux conditions établies par la Société pour le remboursement de leur prêt.

Après enquête auprès de la Société, celle-ci nous a affirmé qu'elle prenait un «soin particulier» à expliquer aux personnes analphabètes les conditions de son aide financière. Bien que la Société ait indiqué ne pas être disposée à établir des procédures écrites et universellement comprises et appliquées à l'égard des personnes analphabètes, nous avons pu conclure, à la suite des réunions complémentaires tenues avec le cabinet du premier ministre, que cette approche serait étudiée de près par le Conseil du premier ministre sur l'alphabétisation.

En terminant l'examen de chaque plainte, le Bureau n'a pu établir que les demandeurs de prêts n'avaient pas été mis au courant de toutes les conditions pertinentes avant la signature des documents. Par contre, la Société a maintenant remplacé son formulaire unilingue anglais par un formulaire bilingue.

90-360-7

A former tenant of the Corporation complained of its refusal to return her damage deposit to her.

The complainant had signed a lease with the Corporation whereby she had agreed to provide the Corporation with a minimum 30-day notice to vacate its premises. The complainant had allegedly been subjected to harassment by a fellow tenant during the months of April and May, 1990. As a result, she advised the Corporation on June 12 or 13 that she would be vacating her apartment on June 30, 1990. Upon receiving this advice, the Corporation stated that, while it would not require that the complainant pay an additional month's rent, it would confiscate her $50 damage deposit.

On review, the Corporation's President personally intervened and, upon being advised that the complainant had left the rented premises in a good state of repair, instructed his staff to return her damage deposit to her.

90-360-9

The friend of a client of the Corporation complained of the alleged failure by one of the Corporation's inspectors to require a building contractor to fully comply with the terms of a home improvement contract.

The spokesperson for the complainant alleged that the contractor had installed inferior (and, coincidentally, cheaper) insulation beneath the newly installed vinyl siding.

On review by this Office, the Corporation's regional director promptly reviewed the matter with the inspector and the building contractor. This action confirmed that the contractor had inadvertently installed an inferior insulating material different from that specified in the building contract. The Corporation, in turn, deducted $250 from the amount of the complainant's loan with the Corporation.

Our Office confirmed that this action was satisfactory to the complainant and subsequently concluded its review of the matter.

90-360-2

The owner of a mobile home requested our assistance in February, 1990 with respect to the completion of repairs necessitated by the home falling from its blocking.

90-360-7

Une ancienne locataire de la Société s'est plainte de ce que celle-ci ait refusé de lui remettre son dépôt de garantie.

La plaignante avait signé un bail selon lequel elle s'engageait à fournir un avis minimum de trente jours en cas de départ. Affirmant avoir été harcelée par un voisin durant les mois d'avril et de mai 1990, la plaignante a fait savoir à la Société le 12 ou le 13 juin qu'elle quitterait l'appartement le 30 juin 1990. À la réception de cet avis, la Société lui a indiqué qu'elle n'aurait pas à payer un mois supplémentaire, mais qu'elle perdait son dépôt de 50 dollars.

Après enquête, le président de la Société est personnellement intervenu et a ordonné à son personnel de remettre le dépôt à la plaignante, après qu'on lui eût confirmé que l'appartement avait été laissé en bon état.

90-360-9

L'ami d'un client de la Société s'est plaint de ce qu'un inspecteur de la Société n'ait pas exigé qu'un entrepreneur en construction respecte à la lettre les conditions d'un contrat d'amélioration domiciliaire.

Le porte-parole du plaignant a allégué que l'entrepreneur avait posé de l'isolation de qualité inférieure (et, par conséquent, d'un prix inférieur) sous le nouveau revêtement en vinyle.

Après enquête du Bureau, le directeur régional de la Société a examiné la question avec l'inspecteur et l'entrepreneur. Il a ainsi confirmé que l'entrepreneur avait par inadvertance posé un matériau isolant de qualité inférieure à celle précisée dans le contrat. La Société a, par conséquent, retranché 250 dollars du montant du prêt consenti au plaignant.

Après avoir confirmé que le plaignant était satisfait des mesures prises, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-360-2

La propriétaire d'une maison mobile a demandé notre aide en février 1990 par rapport à l'achèvement des réparations nécessaires pour replacer sa maison sur ses blocs de soutènement.

Our Office's review has consisted of a clarification of promised assistance from the Corporation and the steps available to the complainant with respect to alleged defect in the construction and installation of the home.

The Corporation's liaison with our Office was particularly helpful in assuring that the lines of communication between the Corporation and the complainant were properly maintained.

By a July 31 telephone call, the complainant advised that the repair work was substantially complete and expressed her gratitude for our attention to her difficulties.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY COMMISSION

90-335-7

A cottage owner complained in July with respect to the alleged use of a Government vehicle for recreational purposes.

The complainant stated that she had observed an identifiable Government vehicle on a popular public beach on a Sunday in July. The complainant suggested that the vehicle had obtained access to the beach by an unauthorized access and, in so doing, had caused limited property damage.

On review, it was determined that the vehicle had been assigned to a regional employee of the New Brunswick Occupational Health and Safety Commission. The Commission's Chairman subsequently took prompt action to confirm the information provided to our Office and to ensure that such inappropriate activity would not recur.

DEPARTMENT OF SOLICITOR GENERAL

90-185-5

A tractor-trailer owner complained on May 1, 1990, regarding allegedly incorrect licensing requirements by the Commercial Vehicle Enforcement officials of the Department.

The complainant explained that she had purchased an "M" license plate with respect to the transportation of construction equipment from their place of business to a work site. She also stated that officials of

L'intervention du Bureau a consisté à éclaircir la forme d'aide promise par la Société et les recours dont pouvait se prévaloir la plaignante pour corriger les défauts présumés de construction et d'installation de sa maison.

Grâce à notre liaison avec la Société, de bonnes communications ont pu être maintenues entre elle et la plaignante.

Le 31 juillet, la plaignante nous a téléphoné pour nous annoncer que les travaux de réparation étaient pratiquement terminés et pour nous remercier de l'aide fournie.

COMMISSION DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

90-335-7

La propriétaire d'un chalet s'est plainte en juillet de ce qu'un véhicule du gouvernement ait été utilisé à des fins de loisir sur son terrain.

La plaignante a dit avoir observé un véhicule du gouvernement sur une plage publique populaire un dimanche de juillet. Elle prétend que le véhicule a accédé à la plage en passant par un chemin non autorisé et que des dégâts limités ont été causés à sa propriété.

Après enquête, nous avons établi que le véhicule avait été confié à un employé régional de la Commission. Le président de la Commission s'est empressé de confirmer l'information fournie à notre Bureau et a pris les mesures voulues pour qu'une telle situation ne se reproduise pas.

MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL

90-185-5

La propriétaire d'un semi-remorque s'est plainte le 1er mai 1990 des exigences prétendûment incorrectes imposées en matière d'immatriculation par les agents du ministère chargés de l'exécution des règlements régissant les véhicules utilitaires.

La plaignante a expliqué qu'elle avait acheté une plaque d'immatriculation «M» pour pouvoir transporter du matériel de construction depuis son lieu d'affaires jusqu'aux chantiers de travail. Elle a également indiqué que les agents du

the Department had stopped the vehicle and advised her husband that it would be necessary to purchase an "L" license plate applicable for long distance and other types of haulage.

Upon review, our Office was advised by a senior official of the Department of Transportation that an "M" plate would be an appropriate license for hauling any equipment used in the lumbering, mining, fishing or agricultural trades. It was determined that the purpose of the complainant's vehicle fell within these uses. Upon further review by this official, the complainant's "M" license status was restored and a reimbursement of the additional money paid for the more expensive "L" plate made to her. Moreover, instructions were issued to departmental officials regarding the licensing prerequisites of tractor-trailers.

The complainant subsequently confirmed the resolution of the matter and thanked our Office for its assistance.

90-185-2

The 1986 Annual Report of our Office relates the unhappy case of a person who was charged with an offence under the Motor Vehicle Act in an instance where the provisions of the All-Terrain Vehicle Act applied. In that case the complainant lacked the financial resources to engage a solicitor or to risk a loss of employment through a court appearance. He subsequently pleaded guilty and was required to pursue redress through our Office in order to have the conviction overturned (per the Office of the Director of Public Prosecutions).

Notwithstanding our Office's understanding that vigilance would be pursued to prevent the recurrence of such an error, two similar cases have been presented to our Office.

The most recent is the case of a young man who paid a voluntary penalty for driving an uninsured motor vehicle upon the highway, contrary to section 17.1(2) of the Motor Vehicle Act. This person paid a $250 minimum fine and later received from the Registrar of Motor Vehicles a notice of indefinite suspension of his motor vehicle privileges pending the filing of proof of financial responsibility.

Upon further investigation, the R.C.M.P. detachment which had issued the report of conviction agreed that the driver had been driving an all-terrain vehicle (in this case, a dirt bike) and should not have been charged under the Motor Vehicle Act but rather under the All-Terrain Vehicle Act.

ministère avaient arrêté son véhicule et informé son mari qu'il lui fallait acheter une plaque «L» pour le transport sur de longues distances et d'autres types de transport.

Après enquête, le Bureau a établi auprès d'un fonctionnaire supérieur du ministère des Transports que la plaque «M» suffisait pour le transport de toute machine utilisée à des fins forestières, minières, halieutiques ou agricoles. Nous avons également établi que le véhicule de la plaignante était utilisé aux fins visées par ladite plaque. Après enquête plus approfondie par ce fonctionnaire, la validité de la plaque «M» de la plaignante a été restaurée et le montant supplémentaire payé pour la plaque «L», plus coûteuse, lui a été remboursé. De plus, des directives ont été envoyées aux agents du ministère concernant les conditions d'immatriculation des semiremorques.

La plaignante a par la suite confirmé que la question avait été réglée à sa satisfaction et en a remercié le Bureau.

90-185-2

Dans notre rapport annuel de 1986, nous relations le cas malheureux d'une personne accusée d'un délit en vertu de la Loi sur les véhicules à moteur alors qu'elle aurait dû l'être en vertu de la Loi sur les véhicules tout-terrain. Dans ce cas, le plaignant n'avait pas les moyens financiers de retenir les services d'un avocat ou de risquer de perdre son emploi pour cause de comparution en cour. Il a donc plaidé coupable et a dû s'adresser à notre Bureau pour renverser la déclaration de culpabilité (selon le Bureau du directeur des poursuites publiques).

Malgré qu'on nous ait assuré que de telles erreurs ne se reproduiraient plus, deux autres cas semblables ont été portés à l'attention du Bureau.

Le plus récent concerne un jeune homme qui a volontairement payé une pénalité pour avoir conduit un véhicule à moteur non assuré sur une voie publique, en contravention du paragraphe 17.1(2) de la Loi sur les véhicules à moteur. Cette personne a payé l'amende minimale de 250 dollars et a par la suite reçu du Registraire des véhicules à moteur un avis de suspension indéfinie de ses droits de conducteur tant qu'elle n'aurait pas produit une preuve de solvabilité.

Après plus ample enquête, le détachement de la GRC qui a établi le rapport d'accusation a reconnu que le plaignant conduisait un véhicule tout-terrain (en l'occurence une moto) et qu'il n'aurait pas dû être accusé en vertu de la Loi sur les véhicules à moteur mais bien en vertu de la Loi sur les véhicules tout-terrain.

Upon being advised by the detachment that a mistake had been made, the Registrar of Motor Vehicles reinstated the complainant's driving privileges.

Upon further review between the Office and the Executive Director of Policing Services with the Department of Solicitor General, the latter notified all chiefs of police in the province to "please note that all-terrain vehicles are to be dealt with in accordance with the provisions of the All-Terrain Vehicle Act and not the Motor Vehicle Act".

90-185-1; 90-185-1

Two inmates complained with respect to the alleged excessive punishment meted out for their violation of the institutional smoking policy.

Each inmate had been assessed a penalty of five days lost remission for smoking inside a correctional facility. Both inmates alleged that the penalty was excessive in view of the recent implementation of the policy. They also complained of its uneven application by the various correctional facilities with respect to both the number of permitted outdoor smoke breaks and the range of penalties assessed for its violation.

Our Office underscored these concerns in referring the complaints to the appropriate level of the inmate appeal procedure.

Our Office was subsequently pleased to learn that upon review by the Executive Director of Corrections, the penalties assessed against the two inmates were reduced to a 24-hour lock-up and a written warning respectively.

90-185-3; 87-180-28

A complaint lodged by a young offender reflects the good cooperation our Office receives from the Supervisor of Investigations/Operational Review with the Department of Solicitor General.

The complainant wrote on March 27, 1990 with respect to an alleged excessive use of force in an incident at the Madawaska Regional Correctional Centre.

On review, the Supervisor completed a thorough investigation and subsequently determined that the amount of force utilized by correctional staff was not excessive. On the other hand, he also determined that the method of restraint used; i.e. the "cradle

Ayant été informé de l'erreur par le détachement, le Registraire des véhicules à moteur a restauré les droits de conducteur du plaignant.

Après examen approfondi de la question entre le Bureau et le directeur général des services de police, le ministère a avisé tous les chefs de police de la province de veiller à ce que les véhicules toutterrain soient traités en vertu de la Loi sur les véhicules tout-terrain et non en vertu de la Loi sur les véhicules à moteur.

90-185-1; 90-185-1

Deux détenus se sont plaints d'avoir reçu une peine prétendûment excessive pour avoir enfreint la directive antitabac de l'établissement.

Chaque détenu s'est vu infliger la perte de cinq jours de rémission pour avoir fumé dans un établissement correctionnel. Les deux détenus ont prétendu que la peine était trop sévère compte tenu du fait que la directive n'était en vigueur que depuis peu. Ils se sont également plaints de ce que la directive était appliquée de façon non uniforme par les divers établissements correctionnels tant en ce qui concerne le nombre de pauses cigarette à l'extérieur et la sévérité des peines infligées en cas d'infraction.

Le Bureau a fait valoir ces considérations en renvoyant les plaintes au comité d'appel chargé d'étudier les plaintes des détenus.

Le Bureau a par la suite été heureux d'apprendre que le directeur général des Services correctionnels a décidé, après réflexion, de réduire les peines infligées aux deux détenus à une séquestration de 24 heures et un avertissement écrit, respectivement.

90-185-3; 87-180-28

Une plainte déposée contre un jeune contrevenant reflète la bonne collaboration qui existe entre le Bureau et le surveillant des enquêtes et des opérations du ministère.

Le plaignant nous a écrit le 27 mars 1990 alléguant qu'il y avait eu abus de force dans un incident survenu au Centre correctionnel régional de Madawaska.

Sur nos instances, le surveillant a effectué une enquête approfondie et déterminé qu'il n'y avait pas eu abus de force par le personnel correctionnel. Par contre, il a déterminé que la méthode de contention utilisée, dite «méthode du berceau», était inappropriée. À la suite de sa recommanda-

method" was inappropriate. As a result of his recommendation, the Director of Institutions issued a directive to all correctional staff prohibiting the use of this restraint procedure.

DEPARTMENT OF TOURISM, RECREATION AND HERITAGE

89-290-9

A library user complained in September, 1989 with respect to the personal data collection policy of a Regional Library Board.

The complainant had applied for a library card in September, 1989 at which time he was required to provide two types of information. The first was to prove his own identity and place of residence. The second was to establish the name, address and phone number of a third party who could provide the library with the complainant's forwarding address in case he moved. He willingly provided the first type of information; however, he responded to the second under protest. In the complainant's unsuccessful appeal to the Regional Library Board and in communications with our Office, he raised three concerns. The first two were the third party's and his right to privacy. The third was the assertion that the right of access by New Brunswick citizens to library services was restricted by the policy. This was especially the case for those persons who, for social and economic reasons, would be unable to provide such information. On review, our Office concluded that this policy was probably ineffective in achieving its stated purpose of recovering lost property. We concluded that, while the Regional Library Board formulated the policy to enable it to recover stolen materials, it only aided recovery from the small number of individuals who unintentionally kept such materials and did not voluntarily return them, but who would respond affirmatively to a telephone call or letter. It appeared that the imposition of more stringent borrowing limits would better discourage such people from moving away with large quantities of materials.

With respect to the concern about the discriminatory effect of the legislation, it was concluded that the legislation might well discriminate against disadvantaged persons and that this negative result would not be outweighed by its legitimate policy objectives; i.e. the degree to which this policy under the Libraries Act impaired the rights of New Brunswickers was not balanced by an equivalent benefit to society.

On further review by the Director of the New Brunswick Library Service and the directors of the five Regional Library Boards, a decision was made that it would no longer be a requirement of public li-

tion, le directeur des établissements a envoyé une directive à tout le personnel correctionnel leur interdisant d'employer cette méthode particulière.

MINISTÈRE DU TOURISME, DES LOISIRS ET DU PATRIMOINE

89-290-9

Un usager d'une bibliothèque s'est plaint en septembre 1989 de la politique établie pour la collecte de données personnelles par la Commission régionale des bibliothèques.

Le plaignant avait demandé une carte d'abonnement en septembre 1989 et on lui avait demandé de fournir deux genres de renseignements. Le premier était une preuve d'identité et de résidence. Le second était le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'une tierce personne qui pourrait fournir, en cas de déménagement, la nouvelle adresse du plaignant. Ce dernier a volontiers fourni le premier genre de renseignement demandé, mais a refusé de fournir le second. Dans son appel infructueux auprès de la Commission régionale des bibliothèques et dans ses communications avec le Bureau, il a soulevé trois points importants. Les deux premiers portaient sur son droit et celui de la tierce personne à la protection des renseignements personnels. Le troisième concernait le fait que la politique limitait l'accès des citoyens du Nouveau-Brunswick aux services bibliothécaires. C'est le cas en particulier des personnes qui, pour des raisons sociales ou économiques, ne peuvent fournir ce genre de renseignements. Après enquête, le Bureau a conclu que cette politique n'aidait probablement pas à assurer le recouvrement des livres non retournés. Nous avons conclu que cette politique, bien qu'elle ait été établie par la Commission régionale des bibliothèques pour lui permettre de recouvrer des livres volés, n'était efficace qu'auprès du petit nombre de personnes qui oublient de retourner les livres empruntés et qui les rapporteraient immédiatement sur réception d'une lettre de rappel ou d'un appel téléphonique. Il semblerait que l'imposition de limites d'emprunt plus rigoureuses découragerait les emprunteurs de déménager avec un grand nombre de livres.

En ce qui a trait aux préoccupations quant à l'effet discriminatoire de la loi, nous avons conclu qu'il se pouvait bien que la loi soit discriminatoire envers ces personnes désavantagées et que ce résultat négatif n'avait pas de contrepoids dans les objectifs légitimes de la politique; c'est-à-dire que le degré de la diminution des droits des Néo-brunswickois affectés par cette politique, en vertu de la Loi sur les bibliothèques, n'était pas équilibré par un égal bénéfice pour la société.

Après plus ample enquête par le directeur du Service des bibliothèques du Nouveau-Brunswick et par les directeurs des cinq commissions régionales des bibliothèques, il a été décidé que les bibliothèques publiques ne demanderaient

braries that patrons provide library staff with a name for reference from the community.

The complainant expressed his satisfaction with this result and our Office subsequently concluded its review.

DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

88-170-5

A property owner complained on May 4, 1988 with respect to the failure by the Department to pay her husband and her with respect to land acquired from them in 1974.

The Department had purchased a parcel of land from the complainants for the realignment of a provincial highway. In the course of construction, it was determined that additional land was required. The complainants acceded to this additional request and deeded the land on the understanding that the matter would be "squared-up" at a later date. Some fourteen years later, the matter had not been resolved and no compensation had been made to them.

On review, the Department requested that one of its senior right-of-way agents commence negotiations for the payment of reasonable compensation. These discussions became protracted because of price disagreement as well as the Right-of-Way Division's preoccupation with a major provincial public works project.

In April, 1990, the complainants agreed to a reasonable measure of compensation and, in so doing, indicated their satisfaction with the result obtained.

89-170-11

An ambulance driver approached our Office during its November, 1989 Saint John hearings with respect to the Department's decision to remove his Class 4 driver's license on medical grounds.

The complainant had developed a condition of pericarditis in 1970 and, approximately 10 years later, was diagnosed as having angina. This condition was controlled by medication and had not interfered with the complainant's work during his 27 years of employment in the public service. Following the Department's decision to remove the complainant's Class 4 license in January, 1989, he had obtained written medical evidence from his family physician and a cardiologist. However, a subsequent appeal to the Minister was refused.

plus à leurs clients de fournir le nom d'une personne de la collectivité à titre de référence.

Le plaignant a exprimé sa satisfaction à l'égard de ce résultat et le Bureau a par la suite mis fin à son examen de la question.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

88-170-5

La propriétaire d'un terrain s'est plainte le 4 mai 1988 de ce que le ministère ait omis de lui payer, ainsi qu'à son mari, le prix d'un terrain acquis en 1974.

Le ministère avait acheté ledit terrain pour le réalignement d'une route provinciale. Au cours des travaux de construction, il a été déterminé qu'une plus grande superficie était requise. Les plaignants ont accédé à cette demande supplémentaire et ont vendu le terrain en convenant que la question serait réglée à une date ultérieure. Quelque quatorze ans plus tard, la question n'était toujours pas réglée et aucun dédommagement ne leur avait été versé.

Après enquête, le ministère a demandé à l'un de ses agents chargés des emprises routières d'entamer des négociations en vue du paiement d'une indemnité raisonnable. Les négociations ont traîné parce qu'il y a eu désaccord sur le prix et parce que la Division de l'emprise des routes était occupée par un important projet de travaux publics dans la province.

En avril 1990, les plaignants ont accepté une offre raisonnable et, ce faisant, ont indiqué leur satisfaction à l'égard du résultat obtenu.

89-170-11

Un ambulancier s'est adressé au Bureau au cours des audiences tenues en novembre 1989, à Saint-Jean, par rapport à la décision du ministère de lui retirer son permis de conduire de classe 4 pour des motifs médicaux.

Le plaignant a découvert qu'il souffrait de péricardite en 1970. Une dizaine d'années plus tard, on l'a diagnostiqué comme atteint d'angine, état qui a été maîtrisé au moyen de médicaments et qui n'a pas empêché le plaignant de faire son travail pendant ses 27 ans de service pour le ministère. Après que le ministère eût décidé de lui retirer son permis de classe 4 en janvier 1989, le plaignant a obtenu un bilan de santé de son médecin de famille et d'un cardiologue. Son appel subséquent au ministre a été rejeté.

Upon review, it was noted that, while the Province's leading cardiologist had opined that the complainant was medically fit to drive an ambulance, unnamed physicians on the Minister's Advisory Committee had rejected this evidence on a fairly specific basis; i.e. that he was unable to achieve 7 METS or better on an exercise study without clinical or ECG evidence of ischemia (per the National Safety Code for Motor Carriers). Upon being requested to address the Department's concern, the complainant's cardiologist stated that:

> I would note that in my report of January 11, 1990, that (the complainant was) able to exercise for 4 minutes and 51 secondes on a Bruce protocol to a workload of 7 METS and a heart rate of 139. (He) had no chest discomfort nor any ST segment shift. Thallium was injected and this showed no evidence of perfusion deficit. This would be interpreted as meaning that (he) had no evidence of exercise-induced ischemia.
>
> In my opinion, (he) should be able to perform (his) job as an ambulance driver safely.

Based on this clarification, the Department reconsidered its decision and restored the complainant's driving privileges.

90-170-4

A former British Columbia resident complained to our Office on April 30, 1990 with respect to the refusal by the Department of Transportation to issue a driver's license to him.

The complainant had been subject to a number of road side "alert" suspensions in the Province of British Columbia. As a result, the British Columbia government required that the complainant submit medical information as a pre-requisite to maintaining a driver's license. This request was partially complied with. However, the complainant moved to this province prior to the completion of the process. Upon approaching the New Brunswick government, he was advised that his licensing difficulties would have to be resolved directly with the British Columbia government prior to the issuance of a New Brunswick's driver's license.

Upon review with British Columbia and New Brunswick officials, it was initially determined that the Province of British Columbia would not accept medical evidence provided by a New Brunswick physician in a circumstance where the complainant could not afford to return to his former residence. On the other hand, the B.C. Superintendent of Motor Vehicles indi-

Après enquête, il a été découvert que, bien que le cardiologue le plus réputé de la province ait émis l'opinion que le plaignant était capable, médicalement parlant, de conduire une ambulance, des médecins anonymes siégeant au comité consultatif du ministre avaient rejeté cette opinion en se fondant sur des critères assez précis, à savoir que le plaignant n'avait pu atteindre 7 METS ou mieux lors d'une épreuve d'exercice sans preuve clinique ou électrocardiographique d'ischémie (selon le Code national de sécurité pour les transporteurs routiers). Invité à commenter les préoccupations du ministère, le cardiologue du plaignant a déclaré que, dans son rapport du 11 janvier 1990, il indique que le plaignant a pu soutenir un protocole d'exercice Bruce de 4 minutes et 51 secondes, avec charge de 7 METS et rythme cardiaque de 139, sans aucun inconfort pulmonaire ni aucun déplacement des segments ST. De plus, comme l'injection de thallium n'a révélé aucun signe de déficit par perfusion, ce qui peut être interprété comme signifiant que le sujet ne souffre d'aucune ischémie induite par l'exercice, il a conclu que le sujet pouvait conduire une ambulance en toute sécurité.

En se fondant sur cet éclaircissement, le ministère a renversé sa décision et restauré les droits de conducteur du plaignant.

90-170-4

Un ancien résident de la Colombie-Britannique s'est plaint le 30 avril 1990 de ce que le ministère ait refusé de lui délivrer un permis de conduire.

Le plaignant avait fait l'objet d'un certain nombre de la Colombie-Britannique. Le gouvernement de la Colombie-Britannique avait donc exigé que le plaignant présente certaines données médicales pour conserver son permis de conduire. Le plaignant s'est partiellement conformé à cette exigence, mais a déménagé au Nouveau-Brunswick avant que le processus ne soit terminé. Lorsqu'il a demandé un permis de conduire ici, on lui a dit qu'il devait auparavant résoudre ses difficultés avec la province de la Colombie-Britannique pour pouvoir recevoir un permis du Nouveau-Brunswick.

Après enquête auprès des représentants de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick, il a été déterminé que la Colombie-Britannique n'accepterait pas de preuve médicale provenant d'un médecin du Nouveau-Brunswick si l'intéressé ne pouvait retourner à son ancien lieu de résidence. Par contre, le directeur de la Division des véhicules à moteur de la Colombie-Britannique a indiqué que la

cated that the Province had not actually revoked the complainant's driving privileges and that New Brunswick was at liberty to issue a license upon terms satisfactory to it.

The New Brunswick Department, in turn, advised that it would be prepared to issue a new driver's license to the complainant upon his completion of a new written and driving test.

The complainant subsequently completed this step and received a New Brunswick driver's license.

province n'avait pas retiré les droits de conducteur du plaignant et que le Nouveau-Brunswick était libre de lui délivrer un permis selon les conditions qui lui seraient acceptables.

Le ministère a, à son tour, indiqué qu'il serait disposé à lui délivrer un permis à la condition que le plaignant passe un nouvel examen écrit et une nouvelle épreuve de conduite.

Le plaignant s'est conformé à cette condition et a reçu un permis de conduire du Nouveau-Brunswick.

89-170-4; 90-170-8

A cottage owner complained in April, 1989 with respect to the decision by a District Transportation Engineer to discontinue the free snow plowing service which had been provided to her fellow cottage owners and her during the previous 25 years.

The departmental engineer had advised the complainant that, per a written departmental policy, its staff could only provide snow plowing services on provincial highways which served a minimum of three year-round residences. Our Office confirmed this advice and advised the complainant that we could be of no assistance to her.

Later, in 1989, a citizen of another part of the province complained that the Department was providing free snow plowing service to seasonal cottage owners in an instance where the complainant's year-round residence had been refused such service (the departmental refusal being based on its "three year-round residences" policy).

On review, the Deputy Minister initially stated that departmental staff were strictly adhering to the "three residences" policy. However, upon further reflexion, he stated that the Department had a "de facto" policy of continuing free snow plowing operations to those seasonal cottage roads that had received the service for an extended period of time.

The Deputy Minister did not attempt to qualitatively differentiate between the needs of one or two year-round residences on a public highway and those of absentee cottage owners.

On the other hand, he instructed the District Transportation Engineer to resume snow plowing operations on the complainant's cottage road.

89-170-4; 90-170-8

La propriétaire d'un chalet s'est plainte en avril 1989 de ce qu'un ingénieur régional de la voirie ait décidé de mettre fin au service de déneigement gratuit dont elle et ses voisins bénéficiaient depuis 25 ans.

L'ingénieur lui avait fait savoir que le ministère avait pour politique de n'offrir des services de déneigement que sur les routes desservant un minimum de trois résidences occupées à l'année. Le Bureau a confirmé qu'il en était ainsi et a informé la plaignante qu'il ne pouvait lui être d'aucun secours.

Plus tard, en 1989, un citoyen d'une autre région de la province s'est plaint de ce que le ministère offrait un service de déneigement gratuit à des propriétaires de chalets saisonniers alors qu'il avait refusé de desservir sa résidence occupée à l'année (conformément à la politique des trois résidences occupées à l'année).

Après enquête, le sous-ministre a déclaré que le personnel du ministère ne faisait que respecter la politique établie. Après mûre réflexion, toutefois, il a indiqué que le ministère avait une politique «spéciale» selon laquelle les services de déneigement gratuits pouvaient être maintenus dans les cas où des chalets saisonniers bénéficiaient de tels services depuis longtemps.

Le sous-ministre n'a pas essayé d'établir de distinction qualitative entre les besoins d'un ou de deux propriétaires de résidences occupées à l'année et ceux des propriétaires de chalets non occupés.

Il a cependant ordonné à l'ingénieur régional de la voirie de rétablir le service de déneigement du chemin desservant le chalet de la plaignante.

88-170-12

A motorist complained late in 1988 regarding his inability to appeal the suspension of his driver's license.

The complainant had been convicted under section 99 of the Motor Vehicle Act for altering the class of his driver's license. This offense is considered a serious violation of the Motor Vehicle Act and, prior to the 1988 amendment to the Act, a person convicted of this offense could only apply to the License Suspension Appeal Board for a license reinstatement if the Attorney General recommended to the License Suspension Appeal Board that it hear the application. The 1988 amendment abolished the License Suspension Appeal Board and provided that suspended drivers could appeal certain convictions to a judge of the Court of Queen's Bench. However, section 99(1)(a) was not included in the Schedule of offenses for which a driver could apply to a judge for reinstatement.

On review, our Office pointed out that persons of the complainant's status had previously had a judicial appeal right. We also pointed out that drivers who had committed more serious offenses, e.g. impaired driving, could appeal to the Court for reinstatement.

The Department shared this view and, during the 1990 Session of the Legislative Assembly, section 313(2) was amended so that a person whose license was revoked and whose driving privileges were suspended, because the person was convicted of an offense under paragraph 99(1)(a) of the Motor Vehicle Act, may appeal the revocation and suspension, or supension, to a judge if the conviction was the person's first for that offense in the preceding three years.

In the meantime, the complainant had successfully appealed for reinstatement by the Court of Queen's Bench. Notwithstanding this Court decision, the Department decided to proceed with the amendment of the Motor Vehicle Act "so that there is no question that there is a means of appeal available to persons affected by this type of suspension."

87-170-97

A citizen complained in October 1987 with respect to alleged discriminatory driver's licence suspension commencement dates under the Motor Vehicle Act.

On November 13, 1985, the complainant pleaded guilty to a breathalyser charge and was prohibited by

88-170-12

Un automobiliste s'est plaint à la fin de 1988 par rapport à son incapacité d'en appeler de la suspension de son permis de conduire.

Le plaignant avait été reconnu coupable, en vertu de l'article 99 de la Loi sur les véhicules à moteur, d'avoir modifié la classe de son permis, un délit qui est considéré comme grave. Avant que la loi ne soit modifiée en 1988, une personne reconnue coupable d'un tel délit ne pouvait obtenir la restauration de son permis qu'en s'adressant à la Commission d'appel des suspensions de permis si le procureur général avait recommandé à celle-ci d'entendre la demande. La modification de 1988 a aboli la Commission tout en prévoyant que les conducteurs dont le permis a été suspendu pouvaient en appeler de certaines déclarations de culpabilité auprès d'un juge de la Cour du Banc de la Reine. Or, l'alinéa 99(1) a) n'a pas été inclus à l'annexe des délits pour lesquels il peut y avoir appel.

Après enquête, le Bureau a signalé que les personnes se trouvant dans la situation du plaignant avaient auparavant un droit d'appel prévu par la loi. Il a également signalé que les conducteurs ayant commis des délits plus graves, tels que la conduite en état d'ébriété, pouvaient en appeler à la Cour pour faire rétablir leur permis de conduire.

Le ministère a partagé cet avis et le paragraphe 313(2) a été modifié au cours de la session de 1990 de l'Assemblée législative. Ainsi, toute personne dont le permis a été retiré et dont les droits de conducteur ont été suspendus pour avoir commis un délit en vertu de l'alinéa 99(1) a) de la Loi sur les véhicules à moteur peut en appeler à un juge s'il s'agit de sa première condamnation pour ledit délit au cours des trois années précédentes.

Entre-temps, le plaignant a gagné son appel auprès de la Cour du Banc de la Reine. Nonobstant ce jugement de la Cour, le ministère a décidé de procéder à la modification de la Loi sur les véhicules à moteur afin que les personnes touchées par ce genre de suspension aient un recours indéniable.

87-170-97

Un citoyen s'est plaint en octobre 1987 de discrimination à l'égard des dates du début de la suspension de son permis de conduire, en vertu de la Loi sur les véhicules à moteur.

Le 13 novembre 1985, le plaignant a plaidé coupable à une accusation d'avoir conduit en état d'ébriété et la cour lui a

the Court from driving a motor vehicle during the mandatory three months licence suspension period.

Pursuant to section 308(1) of the Motor Vehicle Act, the Court requested the complainant to surrender his driver's license. He was unable to do so because it had been lost by the police. Section 300(4) provided that, where the license is surrendered to a court upon conviction, the period of suspension by the Registrar (six months for a first offense) shall commence on the date of conviction.

Section 265 of the Motor Vehicle Act provides that, within ten days after a conviction, the court shall prepare and forward to the Registrar an abstract of the court record. Where the driver's license is not surrendered to a court, section 300(3) provided that the period of suspension shall commence on the fourth day following receipt by the Registrar of the report required by section 265 (this has been changed to tenth day by a 1990 amendment). However, where a notice of conviction has been received from outside the province, the period of suspension in the province shall commence on the date of conviction.

On June 4, 1986, almost seven months after the conviction, the Registrar of Motor Vehicles received the court abstract of the complainant's conviction required by section 265. On June 8, 1986, the Registrar revoked the complainant's license and suspended his driving privileges for twelve months because the complainant was the holder of a probationary license and had previously had his driving privileges suspended. If the court had sent the notice of conviction to the Registrar as required by section 265, the complainant's driving privileges would have been suspended from the 14th day following his conviction and mandatory three month prohibition by the court. In the normal course of events, a court prohibition runs concurrently with a suspension by the Registrar; however, in this case, the complainant had already undergone the three month mandatory court prohibition when the Registrar suspended his driving privileges for a further twelve months.

On appeal by the complainant, the Court of Queen's Bench ordered the Registrar to backdate the suspension to November 27, 1985, i.e. fourteen days after the date of conviction. The Court of Appeal decided that section 265 is merely directory, that non-compliance is not fatal to its enforcement, and that the Registrar had no alternative but to act in accordance with the provisions of section 300(3) "which require him to suspend the license effective the fourth day following receipt of the court abstract." It set aside the Court of Queen's Bench decision.

interdit de conduire un véhicule à moteur pendant la période de suspension obligatoire de trois mois de son permis.

Conformément au paragraphe 308(1) de la Loi sur les véhicules à moteur, la cour a demandé au plaignant de lui remettre son permis de conduire, ce qu'il n'a pu faire parce que la police l'avait perdu. Selon le paragraphe 300 (4), lorsqu'un permis est remis à une cour sur déclaration de culpabilité, la période de suspension par le registraire (six mois pour un premier délit) commence à la date de la déclaration de culpabilité.

Or, l'article 265 de la Loi prévoit que, dans les dix jours qui suivent une déclaration de culpabilité, la cour doit préparer et transmettre au registraire un résumé du dossier de cette cour. Lorsque le permis de conduire n'est pas remis à la cour, le paragraphe 300(3) prévoit que la période de suspension commence le quatrième jour qui suit la réception par le registraire du rapport prescrit à l'article 265 (ce délai a été changé à la dixième journée en 1990). Toutefois, lorsqu'un avis de culpabilité est reçu de l'extérieur de la province, la période de suspension dans la province commence à la date de la déclaration de culpabilité.

Le 4 juin 1986, soit presque sept mois après la déclaration de culpabilité, le registraire des véhicules à moteur a reçu le résumé du dossier de la cour, conformément à l'article 265. Le 8 juin 1986, le registraire a retiré le permis du plaignant et a suspendu ses droits de conducteur pendant douze mois parce que le plaignant était titulaire d'un permis probatoire et avait déjà eu ses droits de conducteur suspendus. Si la cour avait envoyé l'avis de culpabilité au registraire conformément aux dispositions de l'article 265, les droits de conducteur du plaignant auraient été suspendus à partir du quatorzième jour après sa déclaration de culpabilité et son interdiction obligatoire de trois mois par la cour. En temps normal, une interdiction de la cour accompagne la suspension par le registraire. Or, dans le cas présent, le plaignant avait déjà subi l'interdiction obligatoire de trois mois lorsque le registraire a suspendu ses droits de conducteur pendant douze mois supplémentaires.

Après appel du plaignant, la Cour du Banc de la Reine a ordonné au registraire de reculer la date de suspension au 27 novembre 1985, c'est-à-dire quatorze jours après la date de la déclaration de culpabilité. La Cour d'appel a jugé que l'article 265 n'a qu'une valeur indicative, que son non-respect n'empêche pas son exécution et que le registraire n'avait d'autre choix que d'agir en conformité des dispositions du paragraphe 300(3) qui l'obligent à suspendre le permis à compter du quatrième jour qui suit la réception par le registraire du résumé du dossier de la cour. Le jugement de la Cour du Banc de la Reine a donc été mis de côté.

The office was of the opinion that the only way to avoid such an injustice was to amend the Motor Vehicle Act so that all suspensions by the Registrar would start on the date of conviction. The department agreed with the recommendation to that effect and, in the 1990 Legislative Session, section 300(4) was amended to provide that "the period of suspension shall commence on the date of the conviction...".

WORKERS' COMPENSATION BOARD

89-330-5

A worker complained on May 3, 1989 regarding the Board's refusal to recommence the payment of benefits with respect to a September 18, 1986 industrial injury.

The complainant was injured when he fell on his back from a height of eight feet while washing the cement mixer that he operated. As a result, he received full extended earnings loss benefits until the Spring of 1988. Following medical examinations completed by a medical specialist in March and May, 1988, the Board terminated the complainant's benefits and recommended that he return to work. On appeal, the Workers' Compensation Appeal Board reconsidered the claim in November, 1988 and requested that the complainant be reassessed at the Worker's Rehabilitation Centre. This assessment concluded that his work as a cement mixer was of a "very light" nature and that he was capable of returning to it. On the basis of this evidence, the Appeals Board upheld the termination of benefits in a January, 1989 decision.

On review, the complainant presented medical evidence that contradicted that of the Board appointed medical specialist and evidence that his work as a cement mixer was not of a "very light" nature. The Office worked with the complainant's solicitor and the Office of the Worker's Advocate to assist in a re-hearing of the appeal, including the preparation of reports and extensive consultations.

In the result, the Office of the Worker's Advocate represented the complainant at a re-hearing of his appeal in December, 1989 following which his claim was re-opened for benefits retroactive to the Spring of 1988.

Le Bureau s'est dit d'avis que la seule façon d'éviter une telle injustice consistait à modifier la Loi sur les véhicules à moteur de manière que toutes les suspensions par le registraire commencent à la date de la déclaration de culpabilité. Le ministère a adopté la recommandation faite à cet égard et l'Assemblée législative a modifié le paragraphe 300(4) en conséquence lors de sa session de 1990.

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

89-330-5

Un travailleur s'est plaint le 3 mai 1989 de ce que la Commission ait refusé de recommencer à lui verser des prestations à l'égard d'un accident du travail survenu le 18 septembre 1986.

Le plaignant s'était blessé lorsqu'il est tombé sur le dos d'une hauteur de huit pieds pendant qu'il lavait la bétonnière dont il avait la charge. On lui a alors accordé des prestations pour perte de gains prolongée jusqu'au printemps 1988. Après avoir reçu les résultats des examens médicaux prodigués par un spécialiste en mars et en mai, la Commission a mis fin aux prestations du plaignant et lui a recommandé de retourner au travail. Après appel, la Commission d'appel des accidents du travail a réétudié la réclamation en novembre 1988 et a demandé que le plaignant soit réexaminé au Centre de rééducation professionnelle. Cet examen a conclu que les tâches effectuées en tant que mélangeur de ciment étaient de nature «très légère» et que le travailleur pouvait retourner au travail. En se fondant sur les résultats de cet examen, la Commission d'appel a maintenu l'arrêt des prestations en janvier 1989.

Après enquête, le plaignant a présenté des preuves médicales contredisant les résultats de l'examen effectué par le spécialiste désigné par la Commission, ainsi que des preuves démontrant que son travail en tant que mélangeur de ciment n'était pas de nature «très légère». Le Bureau a collaboré avec l'avocat du plaignant et le Bureau de défense des droits du travailleur afin d'obtenir que l'appel soit réentendu, que des rapports soient préparés et que des consultations intensives aient lieu.

En fin de compte, le Bureau de défense des droits du travailleur a représenté le plaignant lors de la seconde audition de l'appel en décembre 1989, après quoi sa réclamation a été rouverte et des prestations rétroactives lui ont été versées jusqu'au printemps 1988.

88-330-5

An injured worker complained in May, 1988 regarding difficulties that she had encountered with the Board following an August 14, 1985 industrial accident.

As a collateral matter, the worker complained bitterly of the physical setting and procedures followed in a June 8, 1988 medical examination completed by one of the Board's medical officers. In her opinion, the examining room (which was principaly used as a conference room) lacked adequate hygiene and privacy. There was no sink or running water in the room or any other part of the regional office. There was no blind or curtain on the window and no hospital-type smock for persons to wear during a medical examination.

On review, the Board readily acknowledged the shortcomings of its regional office. It immediately took some short-term corrective measures; e.g. the provision of smocks, the placement of window blinds. Moreover, in December, 1989, it acquired new regional office premises.

The new regional office has a separate medical examining room, including an adjoining fully accessible washroom. The examining room has fully private window coverings, running hot and cold water (to enable a physician to wash his or her hands between examinations without leaving the Board's offices), a telephone and storage cupboards for medical supplies and clothing.

On this positive note, the Office concluded its review of the matter.

89-330-7

A retired couple complained to our Office in July, 1989, with respect to the assessment that had been levied against them with respect to the care of an elderly parent.

The elderly parent was receiving nursing home care in a private non-profit nursing home. In addition, the complainants were providing additional staff to care for the 99 year old parent. They were most concerned about the level of assessment (nursing home) that was being made with respect to these privately employed care givers. The Board had advised them that they could appeal the matter and provided assistance in this regard.

Shortly after the complaint was received, the elderly parent passed away. Although the couple had advised the Board of this sad event, the Board continued to mail assessments and failed to respond to communications initiated by the complainants.

88-330-5

Une travailleuse blessée s'est plainte en mai 1988 des difficultés que la Commission lui a fait subir à la suite d'un accident du travail survenu le 14 août 1985.

De plus, la travailleuse s'est plainte amèrement des conditions dans lesquelles le médecin de la Commission lui a fait subir un examen médical le 8 juin 1988. À son avis, la salle d'examen (qui servait principalement de salle de réunion) n'était pas du tout hygiénique ni privée. Il n'y avait pas de lavabo ni d'eau courante (ni nulle part ailleurs dans le bureau régional). Il n'y avait pas non plus de store ou de rideau à la fenêtre, ni de blouse d'examen comme dans les hôpitaux.

Après enquête, la Commission a reconnu les lacunes du bureau régional. Elle a immédiatement pris des mesures correctrices à court terme, telles que la fourniture de blouses d'examen, la pose de stores, etc. Puis, en décembre 1989, elle a fait l'acquisition de nouveaux bureaux régionaux.

Les nouveaux locaux ont une salle séparée pour les examens médicaux, ainsi que des toilettes attenantes facilement accessibles. La salle d'examen a des fenêtres munies de stores, de l'eau courante froide et chaude (afin que les médecins puissent se laver les mains sans avoir à quitter la salle), un téléphone et des armoires pour l'entreposage des fournitures médicales et des vêtements.

Sur cette note positive, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

89-330-7

Un couple à la retraite s'est plaint en juillet 1989 par rapport à des avis de cotisation qui leur étaient envoyés pour les soins dispensés à un parent âgé.

Le parent âgé de 99 ans avait été placé dans un foyer privé à vocation non lucrative, où les plaignants payaient pour les soins dispensés par des employés supplémentaires. Ils étaient extrêmement préoccupés par le niveau des cotisations demandées (par le foyer de soins) pour ces employés privés. La Commission les avait informés qu'ils pouvaient en appeler de la question et les avait aidés à cet égard.

Peu après que le Bureau eût reçu leur plainte, le parent en question est décédé. Bien que le couple en ait informé la Commission, celle-ci a continué de leur envoyer des avis de cotisation sans répondre à leurs communications.

On review, the Board immediately took steps to establish an appeal hearing for the complainants. More importantly, it dispatched one of its senior employment advisors to meet with the complainants and to fully advise them of their rights and responsibilities with respect to the Board. In the course of this meeting, the senior employee advised the complainants that an appeal hearing date had been established for them. Moreover, he advised them of their right to a reimbursement for part of their 1989 assessment.

In such a positive turn of events, the complainants indicated their satisfaction with the matter and the Office concluded its review.

89-330-12

The representative of an injured worker approached our Office in December, 1989 with respect to the Board's refusal to accept financial responsibility for his absence from work between July 11 and August 15, 1988.

On review, it was determined that the complainant suffered a back injury in February, 1988, while working as a rock bolter for a mining company. The worker's claim was accepted for the period from February 27 to July 11, 1988. However, the Board rejected the claim for the balance of the complainant's absence from work based on a medical form signed by a medical specialist. This form, which was signed on June 14, 1988, indicated that the worker would be ready to return to work on July 11, 1988.

Apparently, the medical specialist then left Canada on an extended vacation and, in any event, was unavailable to reassess the injured worker in July, 1988.

On the other hand, the employer's physician opined that the complainant remained disabled because of his industrial accident between July 11, 1988 and the date of his return to work. Unfortunately, the Board was not prepared to accept this medical evidence and this refusal was confirmed by all three levels of appeal under the Workers' Compensation Act.

Upon review by our Office, attention was drawn to the requirement that injured workers be given the benefit of the doubt with respect to such difficult medical questions. Moreover, it was pointed out that the employer's physician had subsequently become a senior medical officer with the Board and that it seemed appropriate that the opinions of the Board's medical staff should be consistent.

Upon further review by the Workers' Compensation Appeal Board, the claim was thoroughly reviewed and accepted.

Après enquête, la Commission a immédiatement fait le nécessaire pour entendre l'appel des plaignants. Plus important encore, elle a envoyé un de ses conseillers principaux en matière d'emploi pour qu'il rencontre les plaignants et leur explique leurs droits et responsabilités envers la Commission. Au cours de cette rencontre, le conseiller leur a fait savoir qu'une date avait été fixée pour leur appel et qu'ils avaient droit à un remboursement d'une partie de leurs cotisations de 1989.

Les plaignants se sont dits satisfaits de la tournure des événements et le Bureau a mis fin à son examen de la question.

89-330-12

Le représentant d'un travailleur blessé s'est plaint en décembre 1989 de ce que la Commission ait refusé d'assumer la responsabilité financière de l'absence de son client du travail entre le 11 juillet et le 15 août 1988.

Après enquête, il a été déterminé que le plaignant s'était blessé au dos en février 1988 pendant qu'il travaillait comme boulonneur de roches pour une compagnie minière. La réclamation du travailleur avait été acceptée pour la période allant du 27 février au 11 juillet 1988. La Commission a toutefois rejeté sa réclamation pour le reste de l'absence du travailleur en se fondant sur un rapport médical signé par un spécialiste médical le 14 juin 1988 et indiquant que le travailleur pouvait reprendre son travail le 11 juillet 1988.

Le spécialiste aurait ensuite quitté le Canada pour des vacances prolongées et n'a pas été disponible pour réévaluer l'état du travailleur en juillet 1988.

Le médecin du travailleur s'est dit d'avis que le plaignant est demeuré incapable de travailler à cause de sa blessure entre le 11 juillet et la date de son retour au travail. Malheureusement, la Commission a rejeté cet avis médical et son rejet a été confirmé par les trois niveaux d'appel prévus en vertu de la Loi sur les accidents du travail.

Après enquête par le Bureau, il a été signalé que, dans de tels cas médicaux difficiles à trancher, on se doit de donner le bénéfice du doute aux travailleurs blessés. De plus, il a été souligné que le médecin de l'employeur était par la suite devenu un agent médical supérieur de la Commission et qu'il semblait approprié que le personnel médical de la Commission fasse preuve de constance dans ses opinions.

Après plus ample enquête par la Commission d'appel des accidents du travail, la réclamation a été examinée à fond et acceptée.

Statistical Tables

Tableaux statistiques

TABLE/TABLEAU 1

COMPLAINTS HANDLED IN 1990/PLAINTES TRAITÉES EN 1990

		Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
A	Origination/Origine		
	Received in 1990/Reçues en 1990	1614	86.8
	Carried over from December 31, 1989/ A l'étude au 31 décembre 1989	245	13.2
	TOTAL	1859	100.0
B	Sex/Sexe		
	Masculine/Masculin	931	57.7
	Feminine/Féminin	644	39.9
	Group/Groupe	39	2.4
	TOTAL	1614	100.0
C	Language of communication/Langue de communication		
	English/Anglais	1032	63.9
	French/Français	582	36.1
	TOTAL	1614	100.0
D	Method of receipt/Mode de réception		
	Letter/Lettre	252	15.6
	Interview/Entrevue	178	11.1
	Telephone/Téléphone	1161	71.9
	Own motion/Initiative du Bureau	23	1.4
	TOTAL	1614	100.0

TABLE/TABLEAU 2

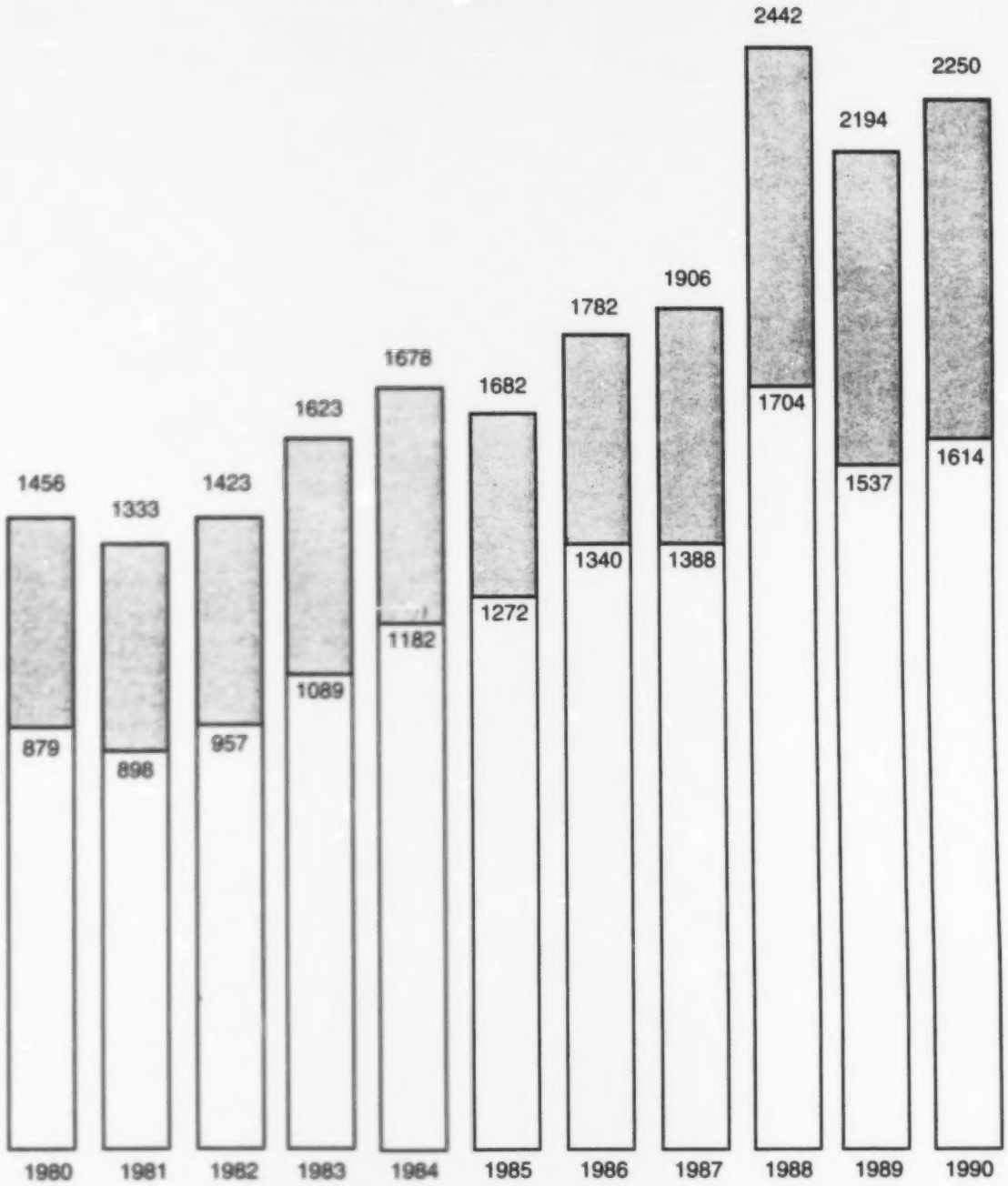
COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE

County/Comté	Population		1990	
	Total	%	Total	%
Albert	24 832	3.5	32	2.0
Carleton	25 429	3.6	72	4.5
Charlotte	26 525	3.7	47	2.9
Gloucester	87 473	12.3	170	10.5
Kent	31 496	4.5	66	4.1
Kings	56 598	8.0	101	6.3
Madawaska	36 662	5.2	151	9.4
Northumberland	52 981	7.5	84	5.2
Queens	12 487	1.8	10	.6
Restigouche	39 921	5.6	104	6.4
Saint John/Saint-Jean	82 460	11.6	209	12.9
Sunbury	22 894	3.2	23	1.4
Victoria	21 504	3.0	101	6.3
Westmorland	110 969	15.6	234	14.5
York	77 211	10.9	184	11.4
Out of Province/ Hors de la Province			26	1.6
TOTAL	709 442	100.0	1614	100.0

Note: Population - 1986 Census
Population - recensement 1986

TABLE/TABLEAU 3

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR
PLAINTES REÇUES PAR ANNÉE



Shaded areas - Complaints in areas of non-jurisdiction
Parties ombragées - plaintes dans les domaines de non juridiction

TABLE 4/
DISPOSITION OF COMPLAINTS 1990 AND CARRIED FROM 1989/

DEPARTMENTS AND AGENCIES MINISTÈRES ET ORGANISMES	TOTAL	DECLINED (NO JURISDICTION)/ REFUSÉE (SANS JURIDICTION)			DECLINED (DISCRETIONARY)/ REFUSÉE (DISCRÉTIONNAIRE)	
		1*	2	3	1	2
Adoption Information/Renseignements en matière d'adoption	12	–	–	–	–	–
Advanced Education and Training/ Enseignement supérieur et formation	54	4	–	–	–	–
Agriculture	9	1	–	–	–	–
Alcoholism and Drug Dependency Commission/ Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance	1	–	–	–	–	–
Board of Management/Conseil de gestion	34	1	–	–	–	–
Civil Service Commission/Commission de la fonction publique	2	–	–	–	–	–
Commerce and Technology/Commerce et technologie	5	–	–	–	–	–
Education	58	12	–	–	4	–
Executive Council/Conseil exécutif	2	1	–	–	–	–
Environment/Environnement	31	1	–	–	–	–
Finance/Finances	21	2	–	–	–	–
Fisheries and Aquaculture/Pêches et Aquaculture	4	–	–	–	–	–
Health and Community Services/Santé et services communautaires	271	18	2	–	7	–
Income Assistance/Aide au revenu	238	52	15	–	5	2
Justice	82	15	1	–	1	–
Labour/Travail	28	–	–	–	–	–
Legislative Assembly/Assemblée législative	1	1	–	–	–	–
Liquor Licensing Board/Commission des licenses et permis d'alcool	5	–	–	–	–	–
Mental Health Commission/Commission de la santé mentale	5	2	–	–	–	–
Municipal Affairs/Affaires municipales	23	2	–	–	–	–
Municipalities/Municipalités	121	16	–	–	6	–
Natural Resources and Energy/ Ressources naturelles et énergie	38	1	–	–	–	–
N.B. Advisory Council on Status of Women/ Conseil consultatif sur la condition de la femme du N.-B.	1	–	–	–	–	–
N.B. Coal Limited	1	–	–	–	–	–
N.B. Electric Power Commission/Commission d'énergie électrique du N.-B.	55	2	–	–	1	–
N.B. Geographic Information Corporation/ Société d'information géographique du N.-B.	33	4	–	–	–	–
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.	135	1	–	–	–	–
N.B. Human Rights Commission/Commission des droits de la personne du N.-B.	18	1	–	–	–	–
N.B. Liquor Corporation/Société des alcools du N.-B.	3	–	–	–	–	–
N.B. Museum/Musée du N.-B.	1	–	–	–	–	–
N.B. Police Commission/Commission de police du N.-B.	1	–	–	–	–	–
N.B. Research and Productivity Council/ Conseil de recherches et de productivité du N.-B.	1	–	–	–	–	–
Occupational Health and Safety Commission/Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail	3	–	–	–	–	–
Premier's Office/Cabinet du premier ministre	1	–	–	–	–	–
Public Service Labour Relations Board/Commission des relations de travail dans les services publics	1	–	–	–	–	–
Right to Information Act/Loi sur le droit à l'information	9	–	–	–	–	–
Solicitor General/Solliciteur général	161	6	–	1	58	11
Supply and Services/Approvisionnement et services	12	–	–	–	–	–
Tourism, Recreation and Heritage/Tourisme, loisirs et patrimoine	15	–	–	–	–	–
Transportation/Transports	157	8	–	–	–	–
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail	206	6	–	–	59	4

* 1 - Information given/Information donnée
2 - Assistance rendered/Aide accordée
3 - Partially rectified/Partiellement redressée
4 - Rectified/Redressée
5 - Recommendation/Recommandation

TABLEAU 4
CLASSIFICATION DES PLAINTES 1990 ET REPORTÉES DE 1989

DISCONTINUED (OMBUDSMAN)/ DISCONTINUÉE (OMBUDSMAN)			DISCONTINUED (COMPLAINANT)/ DISCONTINUÉE (PLAIGNANT)		UNSUPPORTED/ NON FONDÉE		PARTIALLY JUSTIFIED/ PARTIELLEMENT FONDÉE			JUSTIFIED/ FONDÉE					UNDER INVESTIGATION/ À L'ÉTUDE
1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	4	5	
7	4	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
27	13	–	1	–	1	–	–	–	1	–	–	–	–	–	7
3	3	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
16	4	–	1	–	2	–	–	–	–	2	–	–	3	–	5
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
4	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
31	4	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	6	–	1	–	1	–	–	–	–	–	1	–	–	–	8
12	–	–	–	–	–	1	–	1	–	–	–	–	2	–	3
3	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
149	43	1	4	–	–	–	1	1	–	3	1	2	4	–	35
100	50	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2	–	11
28	13	1	2	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–	19
19	6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1	1
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
2	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
8	6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1	5
51	19	–	3	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	25
21	3	–	–	1	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	11
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
27	23	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
12	8	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–	–	3	–	4
72	33	–	3	–	1	–	–	–	–	–	–	1	4	–	20
4	5	–	1	–	5	–	1	–	–	–	–	–	–	–	1
2	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
2	3	–	–	–	1	–	–	–	–	2	–	–	–	–	1
48	22	–	–	1	–	–	–	1	–	–	–	1	1	–	11
6	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–	–	–	4
8	3	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1	–	1	–	1
70	28	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1	1	7	–	41
76	33	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	26

TABLE/TABLEAU 5

BUDGETARY REVIEW/REVUE BUDGÉTAIRE

Year/Année	Expenditures/ Dépenses
1984-85	278 273
1985-86	287 488
1986-87	306 570
1987-88	341 822
1988-89	351,356
1989-90	358,172

CHAPTER O-5

Ombudsman Act

(Excerpt)

1 In this Part

"authority" means an authority set out in Schedule A;

"officer" means an official, employee or member of an authority.
1967,c.18,s.1; 1976,c.43,s.1; 1985,c.65,s.1.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*.
1967,c.18,s.10.

11 This Act does not apply

(a) to judges and functions of any court of New Brunswick, and

(b) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.
1967,c.18,s.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(a) any decision, recommendation, act or ommission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or

CHAPITRE O-5

Loi sur l'Ombudsman

(Extrait)

1 Dans la présente Partie

«autorité» désigne une autorité définie à l'Annexe A;

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'une autorité.
1967,c.18,art.1; 1976,c.43,art.1; 1985,c.65,art.1.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.
1967,c.18,art.10.

11 La présente loi ne s'applique pas

a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni

b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil.
1967,c.18,art.11.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, si elles causent ou peuvent, à son avis, causer un préjudice à une personne.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été

objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

(b) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for an authority.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate.
1967,c.18,s.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of an authority or officer thereof is to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office.
1967,c.18,s.14; 1985,c.65,s.4.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

(a) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

(b) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

(c) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

(d) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

(e) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

(f) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil d'une autorité.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établissement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé.
1967,c.18,art.13.

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recommandation, nul acte ou nulle omission d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question.
1967,c.18,art.14; 1985,c.65,art.4.

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the authority concerned of his intention to investigate. 1967,c.18,s.16; 1976,c.43,s.4; 1985,c.65,s.5.

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif de l'autorité concernée.
1967,c.18,art.16; 1976,c.43,art.4; 1985,c.65,art.5.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignements et mener des enquêtes.

18(1) Suject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of an authority and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of the authority.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'une autorité et que ces documents ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de cette autorité.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

(a) any officer of an authority who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),

a) tout fonctionnaire d'un autorité qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),

(b) any petitioner, and

b) tout requérant, et

(c) with the approval of the Attorney General, any other person who in the opinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

c) avec l'approbation du procureur général, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman.
1967,c.18,s.19; 1968,c.44,s.1; 1981,c.6,s.1.

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui.
1967,c.18,art.19; 1968,c.44,art.1; 1981,c.6,art.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any authority and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par toute autorité et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait

(a) a decision, recommendation, act or omission or procedure used that was the subject matter of the investigation was

(i) contrary to law,

(ii) unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iii) made, done or omitted pursuant to a statutory provision or other rule of law or practice that is unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iv) based in whole or in part on a mistake of law or fact or on irrelevant grounds or considerations,

(v) related to the application of arbitrary, unreasonable or unfair procedures, or

(vi) otherwise wrong,

(b) in doing or omitting an act or in making or acting on a decision or recommendation, an authority

(i) did so for an improper purpose,

(ii) failed to give adequate and appropriate reasons in relation to the nature of the matter, or

(iii) was negligent or acted improperly, or

(c) there was unreasonable delay in dealing with the subject matter of the investigation,

and the Ombudsman is of the opinion that

(d) the grievance should be referred to the appropriate authority for further consideration,

(e) an act should be remedied,

(f) an omission or delay should be rectified,

(g) a decision or recommendation should be cancelled or varied,

(h) reasons should be given,

(i) a practice, procedure or course of conduct should be altered,

(j) an enactment or other rule of law should be reconsidered, or

a) qu'une décision, recommandation, action, omission ou procédure ayant fait l'objet de l'enquête

(i) était contraire à la loi;

(ii) était injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iii) avait lieu ou s'était produite conformément à une disposition légale ou autre règle de droit ou une pratique injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iv) était fondée en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des considérations ou motifs non pertinents;

(v) se rapportait à des procédures arbitraires, déraisonnables et injustes; ou

(vi) était fautive par ailleurs;

b) que dans une action ou une omission ou dans une prise de décision ou de suites à donner à une décision ou à une recommandation, une autorité

(i) n'a pas agi dans un but approprié;

(ii) n'a pas donné des raisons suffisantes et appropriées quant à la nature de l'affaire, ou

(iii) était négligente ou n'a pas agi correctement; ou

c) qu'il y a eu un retard indu pour considérer l'objet de l'enquête,

et que l'Ombudsman est en outre d'avis que

d) le grief devrait être renvoyé à l'autorité appropriée pour être examiné à nouveau;

e) qu'une action devrait être réparée;

f) qu'une omission ou un retard devrait être corrigé;

g) qu'une décision ou recommandation devrait être annulée ou changée;

h) que des raisons devraient être données;

i) qu'une pratique, une procédure ou une façon de faire devrait être changée;

j) qu'une loi ou autre règle de droit devrait être révisée, ou

(k) any other steps should be taken,

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the authority concerned.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the authority to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the authority does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court.
1967,c.18,s.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction.
1967,c.18,s.24; 1976,c.43,s.8

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person or an authority, may publish reports relating generally to the exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act.
1967,c.18,s.25; 1985,c.65,s.11.

k) que d'autres mesures devraient être prises,

l'Ombudsman doit présenter un rapport énonçant son opinion, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef de l'autorité concernée.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander à l'autorité de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), l'autorité ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence.
1967,c.18,art.23.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence.
1967, c.18, art.24; 1976,c.43,art.8.

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi.
1967,c.18,art.25.

27 Every person who

(a) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(b) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(c) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*.
1967,c.18,s.27.

28 This act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgement or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise that in this Act.
1967,c.18,s.28.

SCHEDULE A

1 Departments of the Government of the Province

2 A person, corporation, commission, board, bureau or other body that is, or the majority of the members of which are, or the majority of the members of the board of management or board of directors of which are

(a) appointed by an Act, Minister or the Lieutenant-Governor in Council,

(b) in the discharge of their duties, public officers or servants of the Province, or

(c) responsible to the Province

3 Municipalities

4 Schools and school boards as defined in the *Schools Act*

5 Institutions as defined in the *Adult Education and Training Act*.
1988,c.27,s.4.

6 Hospitals as defined in the *Public Hospitals Act*

7 Any other agency of the Crown in right of the Province

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*.
1967,c.18,art.28.

28 La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation.
1967,c.18,art.28.

ANNEXE A

1 Les ministères du gouvernement de la province

2 Un particulier, une corporation, une commission, un conseil, une autorité ou autre qui est, ou dont, soit la majorité des membres, soit la majorité des membres du conseil de gestion ou du conseil d'administration

a) sont nommés par une loi, un Ministre ou le lieutenant-gouverneur en conseil,

b) sont dans l'exécution de leurs fonctions, fonctionnaires publics ou employés de la province, ou

c) sont responsables devant la province

3 Les municipalités

4 Les écoles et les conseils scolaires selon la définition qu'en donne la *Loi scolaire*

5 Les établissements tels que définis dans la *Loi sur l'enseignement et la formation destinés aux adultes*.
1988,c.27,art.4.

6 Les hôpitaux selon la définition de la *Loi sur les hôpitaux publics*

7 Tout autre organisme de la Couronne du chef de la province.

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act

(Excerpt)

Assented to June 28, 1978

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of New Brunswick, enacts as follows:

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information

(Extrait)

Sanctionnée le 28 juin 1978

Sa Majesté, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décrète:

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publ ; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et remboursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

3(4) Where a minister receives a request for information that is not kept or filed in the department for which he is appointed, he shall, in writing, notify the applicant of such fact and advise the applicant of the department in which the information may be kept or filed.

4(1) Where a request for information is granted by an appropriate Minister or a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the appropriate Minister shall

(a) upon payment of the fee prescribed by regulation, allow the information to be inspected, and, at the discretion of the appropriate minister having regard to cost to be reproduced in whole or in part;

(b) where the information requested is published, refer the applicant to the publication, or

(c) if the information is to be published or is required to be published at a future date, inform the applicant of such fact and the approximate date of such publishing.

1979, c.41, s.111.

5(1) An appropriate Minister may only deny a request for information or a part thereof in accordance with subsection 4(4) and section 6 and where that Minister denies a request for information he shall, in writing, advise the applicant of the denial stating the reasons for such denial and shall provide the applicant with the necessary forms for a review under this Act.

6 There is no right to information under this Act where its release

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.

4(1) Lorsqu'une demande d'information est acceptée par un ministre compétent ou par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, le ministre compétent doit

a) permettre, contre paiement d'un droit fixé par règlement, que les documents contenant l'information soient consultés et à sa discrétion, compte tenu des frais, soient reproduits totalement ou partiellement;

b) lorsque l'information sollicitée est publiée, renvoyer le demandeur à la publication, ou

c) si elle va être publiée ou doit être publiée à une date ultérieure, en informer le demandeur et lui indiquer la date approximative de cette publication.

1979, c.41, art.111.

5(1) Le ministre compétent ne peut rejeter totalement ou partiellement une demande d'information qu'en vertu du paragraphe 4(4) et de l'article 6, et lorsqu'il rejette une telle demande, il en avise par écrit le demandeur, lui indique les raisons de ce refus et lui fournit les formules nécessaires pour exercer un recours en vertu de la présente loi.

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize negotiations leading to an agreement or contract;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(h.1) would reveal information gathered by police, including the Royal Canadian Mounted Police, in the course of investigating any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information;

(h.2) would disclose any information reported to the Attorney General or his agent with respect to any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information, or

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.

1982, c.58, s.1; 1985, c.67, s.1.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an ap-

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

c.1) pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité;

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommandations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

h.1) pourrait dévoiler des renseignements recueillis par la police, y compris par la Gendarmerie royale du Canada, au cours d'une enquête relative à toute activité illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignements; ou

h.2) pourrait entraîner la divulgation de renseignements rapportés au procureur général ou à son représentant concernant toute activité illégale, ou suspectée d'être illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignement; ou

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.

1982, c.58, art.1; 1985, c.67, art.1.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de

propriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

7(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1),

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

7(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 11(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

7(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the information that is the subject matter of the referral, if such information exists, in order to determine the referral, but such inspection shall be made in camera without the presence of any person.
1979, c.41, s.111.

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

10(2) The Ombudsman may in such recommendation

(a) recommend to the appropriate Minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the appropriate Minister failed to reply to a request, recommend to the appropriate Minister

répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.

7(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1),

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) ce dernier, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman* au sujet de cette affaire.

7(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 11(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

7(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter les documents contenant l'information, objet du recours, mais cette consultation doit se faire à huit clos sans qu'aucune personne ne soit présente.
1979, c.41, art.111.

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman*, examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.

10(2) L'Ombudsman peut par cette recommandation

a) recommander au ministre compétent d'accepter totalement ou partiellement une demande;

b) dans le cas où le ministre compétent a omis de répondre à une demande, recommander au ministre compétent

(i) to grant the request, or

(ii) to deny the request.

10(3) The appropriate Minister referred to in subsection (2) shall, upon reviewing the recommendation of the Ombudsman, carry out the recommendations of the Ombudsman or make such other decision as he thinks fit and upon making his decision, that Minister shall notify, in writing, the person making the referral and shall forward to the Ombudsman a copy of such decision.

12 In any proceeding under this Act, the onus shall be on the Minister to show that there is no right to the information that is the subject of the proceeding.

15 This Act is subject to review by the Legislative Assembly after thirty months following the coming into force of this Act.

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de la rejeter.

10(3) Le ministre compétent visé au paragraphe (2) doit, après examen de la recommandation de l'Ombudsman, la mettre à exécution ou prendre toute autre décision qu'il juge convenable et, après avoir pris sa décision, il la notifie, par écrit, à l'auteur du recours et en envoie une copie à l'Ombudsman.

12 Dans toute procédure en vertu de la présente loi, il appartient au Ministre d'établir que le droit à l'information est suspendu.

15 L'Assemblée législative pourra réexaminer la présente loi trente mois après son entrée en vigueur.

CHAPTER F-2.2

Family Services Act

(Excerpt from Part V - Adoption, s.91-93 incl)

91(1) Subject to subsection (1.1) and section 92, all records and documents relating to the adoption of any person on file with the court and with the Registrar General of Vital Statistics are confidential.

91(1.1) All records and documents relating to the adoption of any person on file with the court shall be made available to the Minister who shall have the right to make such copies of the records and documents as he considers fit.

91(1.2) All records and documents relating to the adoption of any person and held by a religious, medical or social service agency or facility shall be provided to the Minister upon his request.

91(3) A request for information relating to the adoption of a person shall be made to the Minister.
1983, c.16, s.9.

92(1) Subject to subsection (5), where a request respecting the release of nonidentifying information relating to an adoption is made by an adopting parent, an adopted person, a natural parent or any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister, the Minister may comply with the request.

92(2) Notwithstanding section 11, where a request for identifying information relating to the adoption of a person is received from

(a) subject to subsection (5), an adopted person;

(b) a person who consented to the adoption;

(c) a person whose consent to the adoption was waived;

(d) the adopting parent; or

(e) any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister;

CHAPITRE F-2.2

Loi sur les services à la famille

(Extrait de la Partie V - L'adoption, art.91-93 incl.)

91(1) Sous réserve du paragraphe (1.1) et de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en dépôt auprès de la cour et du Registraire général des statistiques de l'état civil.

91(1.1) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et déposés à la cour doivent être mis à la disposition du Ministre, lequel a le droit d'en tirer copies ainsi qu'il le juge approprié.

91(1.2) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et que détient une agence ou une organisation religieuse, médicale ou de services sociaux doivent être communiqués au Ministre sur sa demande.

91(2) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en la possession du Ministre.

91(3) Une demande de renseignements concernant l'adoption d'une personne doit être adressée au Ministre.
1983, c.16, art.9.

92(1) Sous réserve du paragraphe (5), le Ministre peut accéder à une demande de communication de renseignements non identificateurs, concernant une adoption, présentée par un adoptant, un adopté, un parent naturel ou toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et invoque une raison qu'il juge acceptable.

92(2) Par dérogation à l'article 11, lorsqu'une demande de renseignements identificateurs concernant l'adoption d'une personne est reçue

a) d'un adopté, sous réserve du paragraphe (5);

b) d'une personne qui a consenti à l'adoption;

c) d'une personne dont le consentement a fait l'objet d'une dispense;

d) de l'adoptant; ou

e) de toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et une raison acceptable,

the Minister may release identifying information under the following circumstances, namely

(f) where an adult has voluntarily registered his name on a register that shall be kept by the Minister to record the names of adults who wish to contact their natural parents, children or siblings, and the person sought to be contacted has also voluntarily registered his name on the register;

(g) where it is necessary to avoid a situation in which a person, having obtained identifying information from another source, contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

(g.1) where it is necessary to settle the estate of a deceased;

(h) when the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

(i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

92(3) Where an application is made to the Minister under subsection (2), the Minister may

(a) search the files to ascertain the identity of any person named or referred to in the request; and

(b) make contact with any person on a confidential basis to

(i) obtain that person's consent to the release of identifying information,

(ii) attempt to obtain information specified in the application, or

(iii) arrange contact between the applicant and the person contacted.

92(4) Where the person named or referred to in a request under subsection (2) is dead, the Minister may give identifying information concerning that person to the person requesting if the Minister is satisfied that the circumstances surrounding the request warrant the release and that the information would have been released under subsection (2) had the person been alive and consented to its release.

le Ministre peut communiquer ces renseignements dans les circonstances suivantes, à savoir

f) lorsqu'un adulte a volontairement fait inscrire son nom sur un registre dans lequel le Ministre doit inscrire et conserver les noms des adultes désirant prendre contact avec leurs parents naturels, enfants, frères ou soeurs, et que la personne avec qui le contact est souhaité a aussi fait inscrire son nom sur le registre;

g) lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne, ayant obtenu des renseignements identificateurs d'une autre source, prend contact avec un parent naturel ou un enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci; ou

g.1) lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée;

h) lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psychosociaux d'une personne en vue d'un traitement; ou

i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

92(3) Le Ministre peut, lorsqu'il est saisi d'une demande en vertu du paragraphe(2),

a) procéder à une recherche dans les dossiers afin de déterminer l'identité de toute personne nommée ou visée dans la demande; et

b) prendre contact avec toute personne à titre confidentiel afin

(i) d'obtenir son consentement à la communication des renseignements identificateurs,

(ii) de tenter d'obtenir les renseignements précisés dans la demande, ou

(iii) d'organiser la mise en contact du demandeur avec cette personne.

92(4) Lorsque la personne nommée ou visée dans une demande formulée en vertu du paragraphe 92) est décédée, le Ministre peut fournir des renseignements identificateurs à son sujet à l'auteur de la demande s'il est convaincu que les circonstances entourant la demande en justifient la communication et que ces renseignements auraient été communiqués en vertu du paragraphe (2) si la personne était encore en vie et avait consenti à leur communication.

92(5) Where a request has been filed by an adopted person who is under the age of majority, the Minister shall not provide that person with

(a) nonidentifying information without the consent of the adopting parent, or

(b) identifying information without the consent of the adopting parent and the natural parent,

unless he is satisfied that special cicumstances warrant the release of information notwithstanding the absence of that consent.

92(6) Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request under this section, he may, in accordance with section 15, request the Minister to review his decision.
1982, c.13, s.2.

93 Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request for a review under subsection 92(6), he may request the Ombudsman to review the Minister's decision and to advise the Minister of his recommendations.

92(5) Lorsque la demande a été déposée par un adopté mineur, le Ministre ne peut lui fournir

a) des renseignements non identificateurs sans le consentement de l'adoptant, ou

b) des renseignements identificateurs sans le consentement de l'adoptant et du parent naturel,

à moins qu'il ne soit convaincu qu'il existe des circonstances particulières justifiant la communication de ces renseignements en dépit de l'absence du consentement requis.

92(6) Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande de révision présentée en vertu du paragraphe 92(6) peut demander à l'Ombudsman de réviser la décision du Ministre et d'aviser celui-ci de ses recommandations.

CHAPTER A-11.1

Archives Act

Excerpt 10(1), 10.3

10(1) Subject to subsections (2) and (3), all public records transferred to the Archives and in the possession, care, custody and control of the Provincial Archivist are available for public inspection.

10.3(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of the Committee or where the Committee fails to reply to a request within the prescribed time, the applicant may in the form and manner prescribed by regulation either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

10.3(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1)

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

10.3(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 10.7(1), refer the matter to a judge of The Court of the Queen's Bench of New Brunswick.

10.3(4) The Ombudsman, subject to Section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the public record that is the subject matter of the referral in order to determine the referral, but such inspection shall be made in camera without the presence of any person.
1986, c.11, s.3.

CHAPITRE A-11.1

Loi sur les archives

Extrait 10(1), 10.3

10(1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), tous les documents publics transférés aux archives et qui se trouvent en la possession, sous la protection, la garde et la surveillance de l'archiviste provincial peuvent être consultés par le public.

10.3(1) Lorsqu'une demandeur n'est pas satisfait de la décision du Comité ou lorsque le Comité a omis de répondre à une demande dans le délai prescrit, le demandeur peut selon les modalités prescrites par règlement

a) soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soumettre l'affaire à l'Ombudsman.

10.3(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1)

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) l'Ombudsman, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman*, au sujet de cette affaire.

10.3(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 10.7(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

10.3(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la Loi sur l'Ombudsman, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter le document public, objet du renvoi, afin de délimiter le renvoi, mais cette consultation doit se faire à huit clos sans qu'aucune personne ne soit présente.
1986, c.11, art.3.